



POSLANSTVO IN ETIKA PODJETJA DOBROVITA d. o. o.



Ljubljana, januar 2025



Pripravil in uredil oddelek za upravljanje s
človeškimi viri Dobrovita d. o. o.
v sodelovanju z vsemi oddelki podjetja.

Velja za podjetje Dobrovita d. o. o.

DN 2.02.01_ver4_1.1.2025

KAZALO VSEBINE

1	POLITIKA KAKOVOSTI DOBROVITE, DRUŽBE ZA USPOSABLJANJE IN ZAPOSLOVANJE INVALIDOV, D. O. O.	4
2	POS LANSTVO IN VIZIJA PODJETJA	6
3	NAČELA POS LANSTVA IN ETIKE	9
4	PREDSTAVITEV DEJAVNOSTI PODJETJA DOBROVITA D. O. O.	12
4.1	ODDELEK ZA SESTAVLJANJE PROIZVODOV	13
4.2	ODDELEK ZA UREJANJE OKOLICE	13
4.3	ČISTILNI SERVIS	14
4.4	ODDELEK ZA GEODETSKE STORITVE	15
5	VREDNOTE	16
6	SPOŠTOVANJE RAZLIČNOSTI IN PREPOVED DISKRIMINACIJE	18
7	KAKOVOSTNO OPRAVLJENO DELO TER ZADOVOLJSTVO NAŠIH NAROČNIKOV	19
7.1	ODNOS DO NAROČNIKA	20
7.2	OSEBNA UREJENOST	22
7.3	DELOVNA OBLEKA	22
7.4	DELO S PRITOŽBO	22
7.5	ZAUPNOST PODATKOV	23
8	POŠTENE POSLOVNE PRAKSE, POŠTENA KONKURENCA IN PROTİKORUPCIJSKO RAVNANJE	24
9	VZPOSTAVLJANJE KAKOVOSTNIH ODNOSOV NA DELOVNEM MESTU (spoštovanje raznolikih zaposlenih, iskrena in odprta komunikacija, boj proti diskriminaciji)	26
10	PODROČJA UPORABE POS LANSTVA IN ETIKE	28
11	SPOŠTOVANJE PRAVILNIKOV TER STANDARDOV DRUŽBE DOBROVITA D. O. O.	31
12	ZDRAVJE IN VARNOST PRI DELU	33
13	SKRB ZA OKOLJE	37
14	NAČELA KOMUNICIRANJA POS LANSTVA IN ETIKE PODJETJA DOBROVITA d. o. o.	40
15	METODE NEPOSREDNEGA POVRATNEGA KOMUNICIRANJA ZAPOSLENIH	43
16	NAČINI KOMUNICIRANJA POS LANSTVA IN ETIKE PODJETJA DOBROVITA d. o. o.	45

**POLITIKA KAKOVOSTI
DOBROVITE,
DRUŽBE ZA
USPOSABLJANJE IN
ZAPOSLOVANJE
INVALIDOV, D. O. O.**

1



Smo invalidsko podjetje, ki v celoti sledi načelom in ciljem socialnega podjetništva. Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1994 z namenom nudenja pomoči osebam s statusom invalida pri rehabilitaciji in zaposlovanju. Ustanovitelj in lastnik družbe je ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje –, ki je z ustanovitvijo Dobrovite podjetju poverilo nalogo izpolnjevanja temeljnega poslanstva, ki je socialno.

Ljudje so bistvo naših prizadevanj za uspešen nastop na trgu. Naša posebnost je raznovrstnost strukture zaposlenih, saj združujemo strokovnjake z različnih področij in težje zaposljive osebe.

Željam in potrebam naših naročnikov posvečamo posebno pozornost. Njihove potrebe in pričakovanja se trudimo izpolnjevati s strokovnimi nasveti, hitro in kakovostno storitvijo.

Dobrovita je na svojem področju zaposlovanja oseb z izkušnjo duševne bolezni veliko podjetje, saj zaposlujemo več kot 180 ljudi z različnimi strokovnimi in poklicnimi kvalifikacijami in težje zaposljive osebe. Delujemo na odprtem trgu pod normalnimi tržnimi pogoji ter že vrsto let uspešno sodelujemo z uglednimi slovenskimi podjetji in organizacijami. Pri opravljanju naših storitev spoštujemo poslovna, okoljska in etična načela. Pri delu smo zavezani k varovanju okolja in doseganju okoljskih ciljev.

Naše poslanstvo je **ustvarjanje novih delovnih mest** (zaposlovanje) za težje zaposljive oziroma za osebe s statusom invalidne osebe in razvoj programov delovne rehabilitacije za težje zaposljive. Naša vizija je, da postanemo **najboljši ponudnik kakovostnih storitev urejanja zelenih površin, čiščenja in vzdrževanja poslovnih stavb, izvajanja geodetskih storitev ter sestavljanja proizvodov in polproizvodov. Stremimo k zagotavljanju odličnosti**

naših storitev, spoštujemo in sprejemamo raznolikost zaposlenih ter spodbujamo medsebojno povezanost in srčnost. To so vrednote, v katere verjamemo in jih tudi živimo. S strokovnostjo in znanjem omogočamo osebam z najrazličnejšimi ovirami na eni ter sposobnostmi na drugi strani dobiti in na daljši rok obdržati zaposlitev. Zavezani smo k izpolnjevanju veljavnih zakonskih in drugih zahtev, na katere smo pristali, ter k nenehnemu izboljševanju sistema vodenja kakovosti in ravnanja z okoljem.

Vsak dan se trudimo uresničevati cilj, da delamo dobro in smo obenem prijazni do narave in ljudi. Posluh, medsebojno spoštovanje in sodelovanje med zaposlenimi, naročniki in partnerji so osrčje našega uspešnega dolgoletnega delovanja na zahtevnem trgu. Prizadevamo si za ohranjanje in izboljšanje okolja z zmanjševanjem količine odpadkov in povečanjem energetske učinkovitosti z obnovljivimi viri energije.

Naš odličen odnos do dela in kakovostna storitev sta temelja za uspešno delo. Posluh, medsebojno spoštovanje in sodelovanje med zaposlenimi, naročniki in partnerji so osrčje našega uspešnega dolgoletnega udejstvovanja v gospodarstvu. Naša kultura podjetja ceni in promovira različnost, obenem pa ohranja ravnotežje za ustvarjanje dodane vrednosti.

Klemen Grom, direktor

Igor Pavel, prokurist

Ljubljana, 1. 1. 2025

POSLANSTVO IN VIZIJA PODJETJA



2

Poslanstvo je temelj obstoja našega podjetja. Je njegov poglavitni cilj. Je izraz vodstva in tudi želja in namen podjetja. Jasno izraženo poslanstvo sporoča namen in smer podjetja svojim zaposlenim, naročnikom, prodajalcem in drugim deležnikom. Poslanstvo ustvarja občutek identitete pri zaposlenih, saj določa njihov namen in osredotočenost.

Vizija podjetja je časovni načrt podjetja, ki kaže, kaj želi podjetje biti in k čemu stremlje v prihodnosti. Vizija je stalno prisotna in se ne spreminja glede na operativne cilje podjetja. Jasna vizija je za podjetje pomembna, ker daje usmeritev in energijo zaposlenim v podjetju. Je osnovno načelo, na podlagi katerega morajo temeljiti naše odločitve, delovanje in celotni obstoj.

POS LANSTVO DOBROVITE d. o. o.: Ustvarjanje novih delovnih mest za težje zaposljive oziroma za osebe s statusom invalidne osebe in razvoj programov delovne rehabilitacije za težje zaposljive.

ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje – je z ustanovitvijo Dobrovite d. o. o., podjetju poverilo nalogo za izpolnjevanje temeljnega poslanstva, ki je socialno.

VIZIJA DOBROVITE d. o. o.: Postati najboljši ponudnik kakovostnih storitev urejanja zelenih površin, čiščenja in vzdrževanja poslovnih stavb, izvajanja geodetskih storitev ter sestavljanja proizvodov in polproizvodov.

Podjetje Dobrovita d. o. o. se je vse od ustanovitve trudilo z razvijanjem kakovostnih storitev za naročnike, s katerimi bomo na trgu uspešni. Ustvarjanje prihodka na trgu nam ne omogoča zgolj preživetja, ampak tudi izpopolnjevanje temeljnega poslanstva družbe.

Srce dobrovite so ljudje



DOBROVITA d. o. o. si je za uresničevanje poslanstva in vizije postavila zlata pravila delovanja, ki smo jih zapisali v dokumentih:

- Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o.,
- Program ukrepov za ohranjanje zdravja in dobrega počutja v podjetju Dobrovita d. o. o.,
- Standard čistoče Dobrovita d. o. o.,
- Standard na področju urejanja okolice v podjetju Dobrovita d. o. o.

S tem smo si zadali cilj, da vsakodnevno svoj trud vlagamo v:

1. naročnike Dobrovite d. o. o.,
2. dobavitelje in podizvajalce Dobrovite d. o. o.,
3. zaposlene Dobrovite d. o. o., in njihove svojce,
4. širše poslovno in družbeno okolje, v katerem delamo in živimo.

Vsak dan se trudimo uresničevati cilj, da delamo dobro ter smo obenem prijazni do narave in ljudi.



NAČELA POSŁANSTVA IN ETIKE



3



Odgovornosti pri vodenju podjetja

Vodje v podjetju Dobrovita d. o. o. prevzemajo odgovornost za svoja dejanja in odločitve ter prevzemajo odgovornost za rezultate podjetja. To vključuje tudi prizadevanje za transparentnost, poštenost pri ravnanju s sredstvi podjetja, skrb za dobrobit zaposlenih in skupnosti ter prevzemanje odgovornosti za morebitne napake ali neuspehe ter iskanje rešitev za izboljšanje. To načelo pomaga ustvarjati zaupanje, učinkovito vodenje in trajnostni razvoj podjetja.

Načelo transparentnosti delovanja podjetja

Podjetje spodbuja odprtost in jasnost pri komuniciranju informacij, politik in procesov z vsemi deležniki, vključno z zaposlenimi, naročniki, poslovnimi partnerji in javnostjo. Transparentnost vključuje redno in pošteno poročanje o finančnem stanju, poslovnih praksah in strateških odločitvah podjetja. S tem se krepi zaupanje, zmanjšuje tveganje korupcije in prispeva k bolj odgovornemu in etičnemu poslovnemu okolju.

Načelo pravičnosti v poslovnem okolju

Zagotavljamo enake možnosti in pravično ravnanje z vsemi zaposlenimi, naročniki in partnerji. To vključuje pošteno obravnavo glede na prispevek, sposobnosti in potrebe posameznikov ter transparentnost pri sprejemanju odločitev. Pravičnost prispeva k ustvarjanju pozitivnega delovnega okolja, krepi zaupanje in spodbuja dolgoročno uspešnost podjetja.

Načelo strpnosti v medkulturnem dialogu

V medkulturnem dialogu je načelo strpnosti ključno za spodbujanje razumevanja in sprejemanja različnih kultur. To pomeni, da se zavedamo in spoštujemo kulturne razlike ter se izogibamo predsodkom in diskriminaciji na podlagi etnične pripadnosti, religije ali spolne usmerjenosti.

Načelo enakosti in nediskriminacije v zaposlovanju

Načelo enakosti in nediskriminacije je ključno na področju zaposlovanja. To načelo poudarja, da so vsi posamezniki obravnavani enako brez diskriminacije na podlagi spola, starosti, rase, vere, invalidnosti ali drugih osebnih značilnosti. Načelo enakosti in nediskriminacije spodbuja pravičnost, raznolikost in vključevanje v delovnem okolju ter prispeva k ustvarjanju pozitivne in pravične delovne kulture.

Načelo nenasilja in nenasilne komunikacije

Načelo nenasilja in nenasilne komunikacije v podjetju Dobrovita d. o. o. spodbuja miroljubno reševanje sporov ter zagotavlja spoštovanje in dostojanstvo v medosebnih odnosih. Ta načela nas učijo, da se izogibamo fizičnemu nasilju, verbalni agresiji in škodljivim dejanjem ter se namesto tega osredotočamo na konstruktivno komunikacijo, empatijo in reševanje konfliktov na miren način.



Načelo varovanja okolja v vsakdanjem življenju

Načelo varovanja okolja nas spodbuja, da se odgovorno obnašamo do narave. To se kaže v preprostih dejanjih, kot so ločevanje odpadkov, zmanjševanje porabe vode in energije, uporaba trajnostnih prevoznih sredstev ali podpiranje okolju prijaznih ukrepov.

Načelo strokovnosti in spoštovanja standardov

Vsi zaposleni v podjetju Dobrovita d. o. o. se zavezujejo, da delujejo na podlagi svojega strokovnega znanja, izkušenj in najboljših praks ter se zavezujejo k stalnemu izobraževanju in posodabljanju svojih veščin. Strokovnost vključuje tudi integriteto, objektivnost in skrb za dobrobit naročnikov ali uporabnikov storitev.

Načelo spoštovanja zasebnosti v digitalni dobi

V digitalni dobi je načelo spoštovanja zasebnosti ključno. V podjetju Dobrovita d. o. o. smo zavezani k odgovornemu ravnanju s podatki in informacijami, zavarovanju osebnih podatkov ter spoštovanju zasebnosti posameznikov. Vsi zaposleni, ki uporabljajo osebne podatke, morajo upoštevati pravila varovanja podatkov, pridobiti soglasje uporabnikov ter skrbeti za zaupnost in varnost podatkov.

Načelo spoštovanja človekovih pravic

Spoštujemo osnovne človekove pravice in svoboščine, kot so opredeljene v mednarodnih aktih o varstvu človekovih pravic, zakonodaji EU ter ustavnih in zakonskih predpisih Republike Slovenije.

Pri delovanju znotraj podjetja Dobrovita d. o. o. ali pri sodelovanju s katerim koli poslovnim partnerjem, vključno z dobavitelji, se natančno držimo pravil, ki zavračajo nezakonite prakse. Sledimo načelom, ki prepovedujejo otroško delo, suženjstvo v vseh oblikah in trgovino z ljudmi. Obvezujemo se k rednemu izplačilu poštenih plač in ugodnosti v skladu z veljavnimi predpisi ter kolektivnimi pogodbami, vključno z izplačili nadomestil plač, povračili zaposlenim, plačili za delo v neugodni razporeditvi delovnega časa, dodatka za delovno dobo in drugih vrst plačil. Pri organizaciji dela upoštevamo pravice zaposlenih do zasebnosti in časa za družino, pri čemer spoštujemo pravico zaposlenih do počitkov in odmorov, in vedno upoštevamo tudi osebne okoliščine posameznega zaposlenega pri usklajevanju delovnega in družinskega življenja.

Zaposleni imajo pravico do zakonitih odsotnosti z dela, vključno s prazniki, bolniškim staležem in starševskim dopustom, brez negativnih posledic. Priznavamo pravico zaposlenih do članstva v sindikatih in jim zagotavljamo možnost sodelovanja v kolektivnih pogajanjih.

Načelo spoštovanja človekovega dostojanstva

V naših poslovnih dejavnostih skrbimo za spoštovanje človekovega dostojanstva. Naše varnostne prakse so zasnovane tako, da zagotavljajo varnost v skladu z zakonodajo in mednarodnimi standardi ter hkrati spoštujejo človekove pravice. Posebno pozornost namenjamo ranljivim skupinam, kot so invalidi, starejši delavci, nosečnice in mlade matere.

PREDSTAVITEV DEJAVNOSTI PODJETJA DOBROVITA D. O. O.



4

V družbi Dobrovita d.o.o. poteka vodenje in delo v posameznih oddelkih skladno s certifikatom vodenja kakovosti SIST EN ISO 9001:2015, ki nas zavezuje h kakovostnemu opravljanju dela in skrbi za zadovoljstvo naročnika.



4.1. ODDELEK ZA SESTAVLJANJE PROIZVODOV

Cilj oddelka za sestavljanje proizvodov podjetja Dobrovita d. o. o., je opravljati kakovostno delo brez reklamacij in imeti dobre odnose ter varno delovno okolje.

Na oddelku sestavljanja proizvodov opravljamo različna proizvodna dela za večje število naročnikov. Največ del opravimo na področju preprostih ročnih del – sestavljanje proizvodov. Sestavljamo različne komponente iz kovine in plastike, pri tem pa poskrbimo tudi za nadzor izdelkov in končno pakiranje. Delamo vse: od lažjih del (kot so vijačenje, sestavljanje, pregledovanje, pakiranje), drugih zahtevnejših del (ročna in strojna obdelava kovine, kot sta recimo vrtanje in brušenje) in vse do samostojnega sestavljanja večjih aparatov.

Ker je delo natančno, kakovost dela pa naše osnovno vodilo, na oddelku za sestavljanje proizvodov stremimo k mirnemu okolju, kjer se lahko vsak posameznik usposobi za delo. Cilj oddelka je, da se vsak novi sodelavec postopoma nauči različnih faz dela in tako odkrije vse svoje sposobnosti in zmožnosti.

Sestavljanje izdelkov v največji meri zahteva natančno in pravočasno izvedbo. Ker zaposleni v delavnici skupaj preživijo veliko časa, je pomembno, da se med sabo razumejo in si pomagajo.

4.2. ODDELEK ZA UREJANJE OKOLICE

Zavedamo se, da odprt prostor pomembno vpliva na kakovost bivanja vsakega posameznika. Dolgoletne izkušnje in tradicija so naše konkurenčne prednosti.

Načrtovanje in vzdrževanje vrtov, parkov in zelenic je dejavnost, ki jo v Dobroviti izvajamo vse od začetka našega obstoja.

Ukvarjamo se tako z velikimi projekti kot s specifičnimi in zahtevnimi deli:

- sanacija in podiranje vseh vrst dreves,
- rez sadnega in okrasnega drevja vseh velikosti,
- košnja, vzdrževanje in sanacija zelenic,
- zasaditve gredic,
- načrtovanje in zasaditve novih vrtov,
- polaganje travnega tepiha,
- zaščita pred boleznimi in škodljivci,
- namakalni sistemi.



4.3. ČISTILNI SERVIS

Cilj oddelka za storitve čiščenja Dobrovita d. o. o. je opravljati kakovostno delo brez reklamacij.

Na oddelku se zavedamo, da so poslovni prostori ogledalo podjetja, zato želimo, da se zaposleni in naročniki v njih počutijo prijetno. Pri delu nas vodijo potrebe in želje naročnikov, ki se jih trudimo izpolnjevati.

Sledimo sodobnim smernicam na področju čiščenja in pridobljeno znanje uvajamo v vsakodnevno prakso. Pri delu uporabljamo sodobne tehnične pripomočke in čistila, ki ob odlični funkcionalnosti zagotavljajo stroškovno učinkovitost in kar najmanj obremenjujejo okolje.

Diskretnost, kakovostno delo in visoka stopnja osebne odgovornosti so temeljne lastnosti našega osebja za čiščenje. Imamo dolge dolgoročne odnose z naročniki in jasne standarde, kako opraviti delo, da je kakovostno. To je naša vrednota – odlična storitev, s katero je naročnik zadovoljen.



4.4. ODDELEK ZA GEODETSKE STORITVE

V okviru geodetskega inženiringa in geodetskih storitev našega oddelka opravljamo pretežno storitve urejanja evidenc nepremičnin v zemljiškem katastru, pa tudi storitve s področja katastra stavb, gospodarske javne infrastrukture in registra nepremičnin.

Naročniki pogosto potrebujejo pomoč pri pridobivanju in interpretaciji osnovnih informacij o nepremičnini. V Dobroviti zato za svoje naročnike z veseljem uredimo evidenco nepremičnin, preverimo stanje v Zemljiški knjigi oziroma opravimo meritve za potrebe projektiranja, dedovanja, gradnje (zahtevnih in manj zahtevnih) objektov, legalizacije na črno zgrajenih objektov, prodaje, kupovanja, kreditiranja, denacionalizacijskega postopka itd.

V družbi DOBROVITA d. o. o. verjamemo, da je etično in odgovorno delovanje edini pravi način tako za nas kot tudi za poslovno uspešnost družbe. Zato smo pripravili priročnik »POSŁANSTVO IN ETIKA PODJETJA DOBROVITA d. o. o.«, ki naj bo vodilo vseh zaposlenih pri vsakodnevnem delu.

Želimo, da vsak od zaposlenih prevzame odgovornost za:

1. kvalitetno opravljeno delo in zadovoljstvo naših naročnikov;
2. vzpostavljane kakovostnih odnosov na delovnem mestu (spoštovanje zaposlenih, iskrena in odprta komunikacija, boj proti diskriminaciji);
3. spoštovanje pogodb in pravilnikov družbe Dobrovita d. o. o.;
4. zdravje in varnost pri delu;
5. skrb do okolja.



VREDNOTE



5



Vrednote, v katere v podjetju Dobrovita d. o. o. verjamemo, jih spoštujemo, živimo, nas povezujejo, krepijo, jih prenašamo na zaposlene in se k njim vedno vračamo, so:

VDobroviti se zavedamo pestrosti osebnih vrednot, ki jih različni zaposleni posamezniki prinašajo v podjetje. Različna socialna okolja, kjer so odraščali, težave, s katerimi so se srečevali zaradi svoje invalidnosti, in ostale življenjske izkušnje so oblikovale vsakega posebej in so ena ključnih značilnosti našega podjetja – različnost. Različnost nam daje barvitost, po drugi strani pa je za konsistentno in stabilno delovanje pomembno preseganje tistih razlik, ki ogrožajo enotna in usklajena prizadevanja ljudi v podjetju.

Ujemanje med vrednotami podjetja in njegovih ljudi je pomembno z več vidikov. Višja stopnja ujemanja zagotavlja boljše pogoje za zadovoljstvo in dobro počutje. Zadovoljstvo in dobro počutje pa vodita k višji prizadevnosti, kakovosti in učinkovitosti dela.

Iskanje konsenza o »skupnih« vrednotah je pomembno tudi zato, ker jasne osrednje vrednote med seboj povezujejo zaposlene in znižujejo verjetnost nastajanja konfliktnih situacij. Jasne organizacijske vrednote so kašipot za ravnanje ljudi in nam omogočajo enotno delovanje, usmerjeno k skupnim ciljem.

Ključne vrednote so tiste, ki jih nekdo posebej ceni in so temeljne za njihovo identiteto. So notranja prepričanja o tem, kaj je pomembno in vredno v življenju.

DOBROVITINE VREDNOTE:

1. SPREJEMAMO RAZNOLIKOST

Dobrovito sestavljamo najrazličnejši posamezniki in prijazen, strpen in spoštljiv odnos do naših »različnosti« je srčika našega delovanja.

Vrednoto zaposleni razumemo kot enakovrednost oz. da smo kljub svoji različnosti vsi ljudje s svojimi dobrimi in manj dobrimi stranmi ter da nas različni pogledi bogatijo.

2. UDEJANJAMO SRČNOST

Dobrovita smo ljudje in naše ključno poslanstvo je skrb za ljudi in njihovo dobro počutje, socialni čut, družbena odgovornost, ustvarjanje delovnih mest in zagotavljanje varnosti.

Uresničevanje srčnosti pomeni človečnost.

3. SPODBUJAMO POVEZANOST

Ker se marsikdo med nami sooča s številnimi težavami, sta medsebojna pomoč in sožitje ključnega pomena za naše strpno sobivanje. S to vrednoto zagotavljamo zdrave medsebojne odnose in zdravo delovno okolje, ekipni duh, sožitje in slog.

4. ZAGOTAVLJAMO ODLIČNOST

Znanje, kakovost, delavnost, odgovornost, predanost in zanesljivost so naše ključne odlike, pomembno nam je, da je delo opravljeno DOBRO. Odlikujejo nas tudi urejenost, red, poštenost in visoka moralna načela, za kar smo si prislužili tudi standard ISO 9001.



SPOŠTOVANJE RAZLIČNOSTI IN PREPOVED DISKRIMINACIJE



6



V svojem delovanju nenehno sledimo promociji raznolikosti, nediskriminaciji, vključenosti in enakim možnostim. S podpisom evropske iniciative Listine različnosti smo tudi formalno zavezani k upoštevanju enakih možnosti na delovnem mestu in sprejemanju različnosti s prepoznavanjem individualnih spretnosti zaposlenih.

Zavedamo se, kako pomembno je ustvarjati okolje, kjer se ljudje lahko izkažejo. Na podlagi preteklih dosežkov smo od Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti RS prejeli nagrado za dobro prakso na področju zaposlovanja invalidov in postali nosilec naziva Invalidom prijazno podjetje. Z nazivom ali brez njega se zaposlenim vedno trudimo nuditi enake možnosti.

ZADOVOLJSTVO NAŠIH NAROČNIKOV



7



Vsi zaposleni se zavedamo, da je naročnik naš partner. Ustreden odnos do naročnika je za naše delo izrednega pomena. Zato naj bodo odnosi z naročniki vedno vljudni, prijazni in profesionalni. Odnos do naročnika se zrcali tudi v naši osebni urejenosti ter skrbi za lastno higieno.

7.1 ODNOS DO NAROČNIKA

Spoštujte naročnika:

- Vedno spoštujte naročnika in se obnašajte spoštljivo ter profesionalno.
- Poslušajte potrebe, skrbi in vprašanja naročnika ter nanje odgovorite na ustrezen način.

Komunikacija:

- Komunicirajte jasno, razumljivo in vljudno.
- Uporabljajte prijazne in profesionalne izraze ter se izogibajte slengu ali žargonu, ki ga naročnik morda ne razume.

Sposobnost poslušanja:

- Posvetite pozornost naročniku in mu omogočite, da izrazi svoje pomisleke in želje.
- Ne prekinjajte naročnika med komunikacijo in poskušajte razumeti njegove potrebe.

Empatija:

- Poskusite se vživeti v naročnikovo situacijo in mu pokažite, da razumete njegovo perspektivo.
- Izražajte sočutje do naročnika in se trudite najti rešitve, ki bodo zadovoljile njegove potrebe.

Reševanje težav:

- Če se naročnik sooča s težavo ali pritožbo, se potrudite najti ustrezno rešitev.
- Sprejmite odgovornost za morebitne napake in si prizadevajte za hitro in učinkovito reševanje težav.

Ustrezen ton in slog:

- Prilagodite svoj ton in slog komunikacije glede na potrebe in pričakovanja naročnika.
- Bodite vljudni, a hkrati profesionalni, in se izogibajte nepotrebni konfliktnosti ali aroganci.

Hitrost odziva:

- Naročniku se odzovite čim hitreje, bodisi po telefonu, elektronski pošti ali drugih kanalih komunikacije.
- Naročnikom omogočite, da se počutijo pomembne in spoštovane ter se trudite zagotoviti odzivnost v razumnem časovnem okviru.

Dodatna pomoč:

- Naročniku ponudite dodatno pomoč ali informacije, ki bi mu lahko koristile.
- Bodite pripravljeni svetovati naročniku in mu nuditi podporo glede na njegove potrebe.

Sledenje in povratne informacije:

- Sledite komunikaciji z naročnikom in mu zagotovite povratne informacije o napredku ali rešitvah.
- Po končanem poslovnem odnosu se zahvalite naročniku za sodelovanje in povprašajte po njegovem zadovoljstvu.



Stalno izboljševanje:

- Sprejmite povratne informacije naročnikov kot priložnost za izboljšanje svojih storitev.
- Analizirajte pogoste pritožbe ali težave naročnikov in poiščite načine za njihovo odpravo.
- Redno se izobražujte in nadgrajujte svoje veščine, da lahko še bolje zadovoljite potrebe naročnikov.

Profesionalnost:

- Obnašajte se profesionalno v vseh situacijah in ohranajte strokovno držo.
- Držite se etičnih standardov in pravil podjetja ter skrbite za zaupnost informacij naročnikov.

Pozitiven prvi vtis:

- Posvetite posebno pozornost prvemu stiku z naročnikom, saj je prvi vtis ključnega pomena.
- Bodite prijazni, vljudni in pozorni, da naročniku že na začetku zagotovite prijetno izkušnjo.

Zanesljivost:

- Izpolnite obljube, ki jih dajete naročnikom, in spoštujte dogovorjene roke.
- Če pride do zamude ali težav, naročnika pravočasno obvestite in poiščite rešitev, da ohranite njegovo zaupanje.

Prilagajanje potrebam naročnika:

- Vsakega naročnika obravnavajte kot edinstvenega in se prilagodite njegovim posebnim potrebam.
- Poskusite razumeti cilje, preference in pričakovanja naročnika ter mu ponudite rešitve, ki ga najboljše zadovoljijo.

Dolgoročni odnos:

- Gradite dolgoročne odnose z naročniki, ne zgolj enkratne transakcije.
- Stalno vzdržujte komunikacijo z obstoječimi naročniki in skrbite za njihovo zadovoljstvo ter njihove dolgoročne potrebe.

Učinkovita reševanja:

- Z namenom izboljšanja storitev se naučite različnih tehnik reševanja težav in prilagoditev situacijam.
- Išcite kreativne rešitve in alternativne možnosti za naročnika, ki bodo presegale njihova pričakovanja.

Pohvala in zahvala:

- Ne pozabite izraziti hvaležnosti naročnikom za njihovo zaupanje in izbiro vašega podjetja.

7.2 OSEBNA UREJENOST

Ohranjanje čistoče:

- Poskrbite, da je vaše delovno mesto vedno čisto in urejeno.
- Redno odstranjujte smeti in odpadke ter jih odložite v ustrezne smetnjake.
- Pometajte ali sesajte tla, da ohranite prostor brez prahu in umazanije.

Skrb za skupne prostore:

- Spoštujte skupne prostore, kot so jedilnice, kuhinje ali prostori za oddih.
- Po uporabi skupnih površin pospravite za seboj, pomijte uporabljeno posodo in počistite mize.
- Ohranjajte skupne prostore urejene in primerno opremljene.

Pravilno ravnanje z opremo in materiali:

- Odgovorno ravnajte z opremo, orodji in materiali na delovnem mestu.
- Po uporabi opremo vrnite na ustrezno mesto ter skrbite za njeno pravilno delovanje in vzdrževanje.
- Poskrbite, da so materiali shranjeni na določenih mestih in so na voljo, ko jih potrebujete.

Ustrezno odlaganje odpadkov:

- Ločujte odpadke glede na vrsto (recikliranje, biološki odpadki, splošni odpadki) in jih odlagajte v ustrezne zabojnike.
- Upošteвайте smernice in politike recikliranja ter se držite pravil o odlaganju nevarnih snovi, če je to potrebno.

Skrb za higienske razmere:

- Ohranjajte osebno higieno in skrbite za čistočo na delovnem mestu.
- Redno si umivajte roke z milom in vodo ter uporabljajte ustrezna dezinfekcijska sredstva.

Varnost na delovnem mestu:

- Spoštujte varnostne smernice in pravila ter sodelujte pri vzdrževanju varnega delovnega okolja.
- Opozorite na morebitne nevarnosti ali pomanjkljivosti in se zavedajte postopkov evakuacije.
- Pravilno uporabljajte varnostno opremo in orodja ter skrbite za preprečevanje poškodb sebe ali drugih.

7.3 DELOVNA OBLEKA

- Nosite primerno in čisto delovno obleko.
- Upošteвайте predpisane varnostne zahteve glede oblačil.
- Oblecite se tako, da ustrezate podjetniškemu kodeksu oblačenja.
- Poskrbite za urejenost in čistost vaše delovne obleke.
- V primeru posebnih zahtev ali priporočil, sledite navodilom delodajalca.

7.4 DELO S PRITOŽBO

Če naročnik izrazi nezadovoljstvo z opravljeno storitvijo, naročnika poslušamo in se ob koncu zahvalimo za izraženo mnenje in se zavežemo, da bomo pritožbo sporočili nadrejenim, ki bodo rešili problem.

Vsako reklamacijo ali prigovor sporočimo našemu nadrejenemu ali mentorju. Reklamacije rešuje vodja oddelka skupaj z oddelkom trženja in predstavnikom za vodenje kakovosti.

7.5 ZAUPNOST PODATKOV

Razumite pomen

varstva zaupnosti podatkov:

- Zavedajte se, da so podatki, s katerimi delate, zaupni in občutljivi.
- Razumite, kako lahko nepooblaščen razkritje ali zloraba podatkov škoduje podjetju in naročnikom.

Spoštujte zaupnost:

- Skrbno ravnajte s podatki in se izogibajte nepotrebnemu razkritju ali deljenju informacij.
- Upoštevajte politike in postopke varovanja podatkov, ki jih določa podjetje.

Uporabite ustrezna orodja in ukrepe:

- Uporabljajte varne računalniške sisteme, gesla in avtentikacijo, da preprečite nepooblaščen dostop do podatkov.
- Zaupajte samo preverjenim in zavarovanim komunikacijskim kanalom za izmenjavo občutljivih informacij.

Upoštevajte pravila o dostopu do podatkov:

- Dostopajte do podatkov samo, če je to potrebno za izvajanje vaših službenih dolžnosti.
- Z nepooblaščenimi osebami ne delite dostopnih gesel ali podatkov.

Zavarujte fizično okolje:

- Pazite na fizično varnost dokumentov, datotek ali drugih medijev, ki vsebujejo zaupne podatke.
- Uporabljajte zaklenjene omare, predale ali drugo primerno opremo za shranjevanje občutljivih informacij.

Ne uporabljajte osebnih naprav ali storitev za delo z zaupnimi podatki:

- Izogibajte se uporabi osebnih naprav, kot so USB ključi, zasebni računalniki ali oblaki za shranjevanje občutljivih podatkov.

Izogibajte se nepooblaščenemu razkritju:

- Ne razkrivajte zaupnih informacij tretjim osebam, ki niso pooblaščen za dostop do teh podatkov.
- Bodite previdni pri pogovorih o občutljivih informacijah v javnih prostorih.

Obveščajte nadrejene o morebitnih kršitvah varstva podatkov:

- Če opazite ali sumite na kršitev varstva podatkov, nemudoma obvestite svojega nadrejenega ali ustrezen oddelek za varstvo podatkov v podjetju.



POŠTENE POSLOVNE PRAKSE, POŠTENA KONKURENCA IN PROTIKORUPCIJSKO RAVNANJE



8



V našem podjetju se zavezujemo k spoštovanju poštenih poslovnih praks in poštene konkurence. Sledimo najvišjim standardom etičnega ravnanja, saj menimo, da lahko le tako gradimo dolgotrajne in uspešne odnose s svojimi naročniki, dobavitelji, konkurenti in javnostjo.

Naša politika je, da se nikoli ne bomo vpletali v nedovoljene ali neetične prakse, ki bi lahko škodovala našim poslovnim partnerjem ali konkurentom. Vedno bomo ravnali pošteno in transparentno ter spoštovali vse zakone in predpise, ki se nanašajo na naše poslovanje.

Naša zaveza k poštenu konkurenci vključuje zavrnitev nepoštenih praks, kot so goljufije, podkupovanje, prevare, izsiljevanje ali izkoriščanje notranjih informacij. Naš cilj je, da ustvarimo pošteno poslovno okolje, kjer se konkurenca osredotoča na kakovost, učinkovitost in inovativnost.

Spoštujemo predpise, ki urejajo varstvo konkurence, in s svojim ravnanjem ne preprečujemo, omejujemo ali izkrivljamo konkurence. Z drugimi podjetji se ne dogovarjamo o cenah konkurenčnih izdelkov, o omejevanju proizvodnje, prodaje, tehničnega napredka ali naložb, o delitvi teritorialnih ali prodajnih trgov, o strategijah širitve, novih izdelkih, potrošnikih, splošnih pogojih prodaje in podobno.

V okviru naše zaveze k protikorupcijskemu ravnanju bomo sprejeli vse potrebne ukrepe za preprečevanje korupcije, vključno z identifikacijo in zmanjševanjem tveganj za korupcijo. Naša politika od vseh zaposlenih zahteva, da se izogibajo kakršni koli obliki korupcije, vključno s podkupovanjem, plačevanjem oziroma sprejemanjem podkupnine ali kakršnim koli drugim neprimernim ravnanjem.

Vsi zaposleni so v okviru obstoječih usposabljanj in aktivnosti podjetja, seznanjeni o politiki poštenih poslovnih praks, poštenu konkurenci in protikorupcijskem ravnanju. Naša politika je vključena tudi v naša razmerja z dobavitelji in drugimi poslovnimi partnerji ter je pregledana in posodobljena, kadar je to potrebno, za zagotovitev skladnosti z najboljšimi praksami v industriji in zakonodajo.

Za uresničevanje naše zaveze k poštenim poslovnim praksam, poštenu konkurenci in protikorupcijskemu ravnanju, je odgovorna uprava podjetja, ki je odgovorna za spremljanje in uveljavljanje te politike. Vsaka kršitev naše politike lahko privede do ukrepov, vključno z odpovedjo pogodbe o zaposlitvi ali drugih razmerij s podjetjem.



Skrbimo za to, da so naše poslovne prakse transparentne in razumljive za vse zaposlene, naročnike in druge poslovne partnerje. Svoje zaposlene spodbujamo, da poročajo o kakršnih koli kršitvah te politike, ne glede na to, ali gre za sum kršitve s strani zaposlenih v podjetju ali zunanje naročnike. Zaščitili bomo vsakega zaposlenega, ki poroča o kršitvi, in zagotovili, da se zadeva obravnava z zaupnostjo in brez maščevanja.

Kot podjetje smo zavezani k spoštovanju najvišjih standardov etičnega ravnanja. Naša politika poštenih poslovnih praks, poštenu konkurence in protikorupcijskega ravnanja je pomemben del našega poslovnega modela.

Zavezujemo se, da bomo sledili tej politiki, zagotovili preglednost in poštenost pri vseh svojih poslovnih dejavnostih ter preprečili kakršno koli kršitev te politike. Zavedamo se, da lahko le na ta način dolgoročno zagotovimo uspeh našega podjetja in ohranjamo zaupanje svojih naročnikov in poslovnih partnerjev.

VZPOSTAVLJANJE KAKOVOSTNIH ODNOSOV NA DELOVNEM MESTU

(spoštovanje raznolikih
zaposlenih, iskrena in
odprta komunikacija,
boj proti diskriminaciji)



9



V družbi Dobrovita d. o. o. si prizadevamo k zaposlovanju raznolikih skupin. Ustanovljeni smo bili z namenom nudenja pomoči in rehabilitacije osebam z invalidnostjo. Zato si vsi prizadevamo, da naši odnosi temeljijo na: **medsebojnem spoštovanju, zaupanju, iskrenosti, sodelovanju in medsebojni pomoči.**

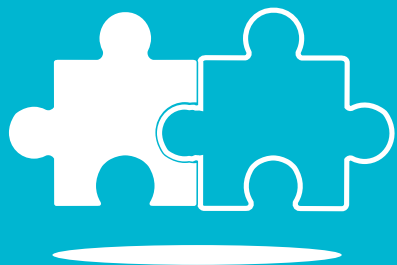


Pri vsakodnevnem delu upoštevamo naslednje smernice:

- Kritika naj bo objektivna in ne osebna.
- Neprimerno obnašanje (preklinjanje, zviševanje glasu, nespoštovanje ...) ne sodi v dobre medčloveške odnose in zato na delovnem mestu ni dovoljeno.
- V Dobroviti podpiramo odprto sporazumevanje in spoštovanje, kar pomeni, da podpiramo odprto in pošteno komunikacijo med zaposlenimi, saj lahko le tako izmenjamo stališča in najdemo najboljše rešitve.
- Če nas sodelavec prosi za pomoč, mu pomagamo, vendar ob tem naše delo ne sme trpeti.
- Če opazimo, da kdo od sodelavcev ne deluje v skladu s »Poslanstvom in poslovnim bontonom podjetja Dobrovita d. o. o.« ali svojega dela ne opravlja po »Standardih čistilnega servisa v podjetju Dobrovita d. o. o.«, ga na to prijazno opozorimo. Če se kršitev nadaljuje, o tem obvestimo nadrejenega, ki je usposobljen za primerno reševanje tovrstnih težav, ali pa kadrovsko službo, ki bo ustrezno rešila nastalo težavo.
- Ko potrebujemo pomoč sodelavca, ga nagovorimo s prosim, nikoli grobo ali ukazovalno.
- Spodbujamo razvoj osebnega načina dela, ki pa mora biti dogovorjen z nadrejenim.
- Odnos z nadrejenimi temelji na medsebojnem spoštovanju, poštenosti in medsebojnem upoštevanju. Navodila nadrejenega spoštujemo. Spodbujamo pa tudi predloge za spremembe delovnih procesov. Podpiramo smiselne, učinkovite ter z vodjo usklajene predloge.
- Vodja s svojim osebnim vedenjem daje vzgled sposobnosti in poštenosti ter deluje v skladu s predpisi, cilji in politiko družbe.
- Ko zaposleni zasluži pohvalo, mu jo vodja izreče, lahko tudi javno.



PODROČJA UPORABE POSLANSTVA IN ETIKE



10



Dokument Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o. je ključen za usmerjanje vodenja in odločitev v organizaciji. Področja uporabe dokumenta so:

Strateško usmerjanje:

- **Določanje ciljev in strategij:** Poslanstvo in etika pomagata podjetju določiti dolgoročne cilje in usmeritve.
- **Odločitve vodstva:** Poslanstvo in etika pomagata vodstvu pri sprejemanju odločitev, ki so v skladu z vrednotami podjetja.

Kultura in vrednote:

- **Oblikovanje organizacijske kulture:** Dokument poudarja vrednote in norme, ki jih podjetje ceni in spodbuja med zaposlenimi.
- **Gradnja zaupanja:** Jasna etična načela pomagajo graditi zaupanje med zaposlenimi in z vodstvom.

Komunikacija in promocija:

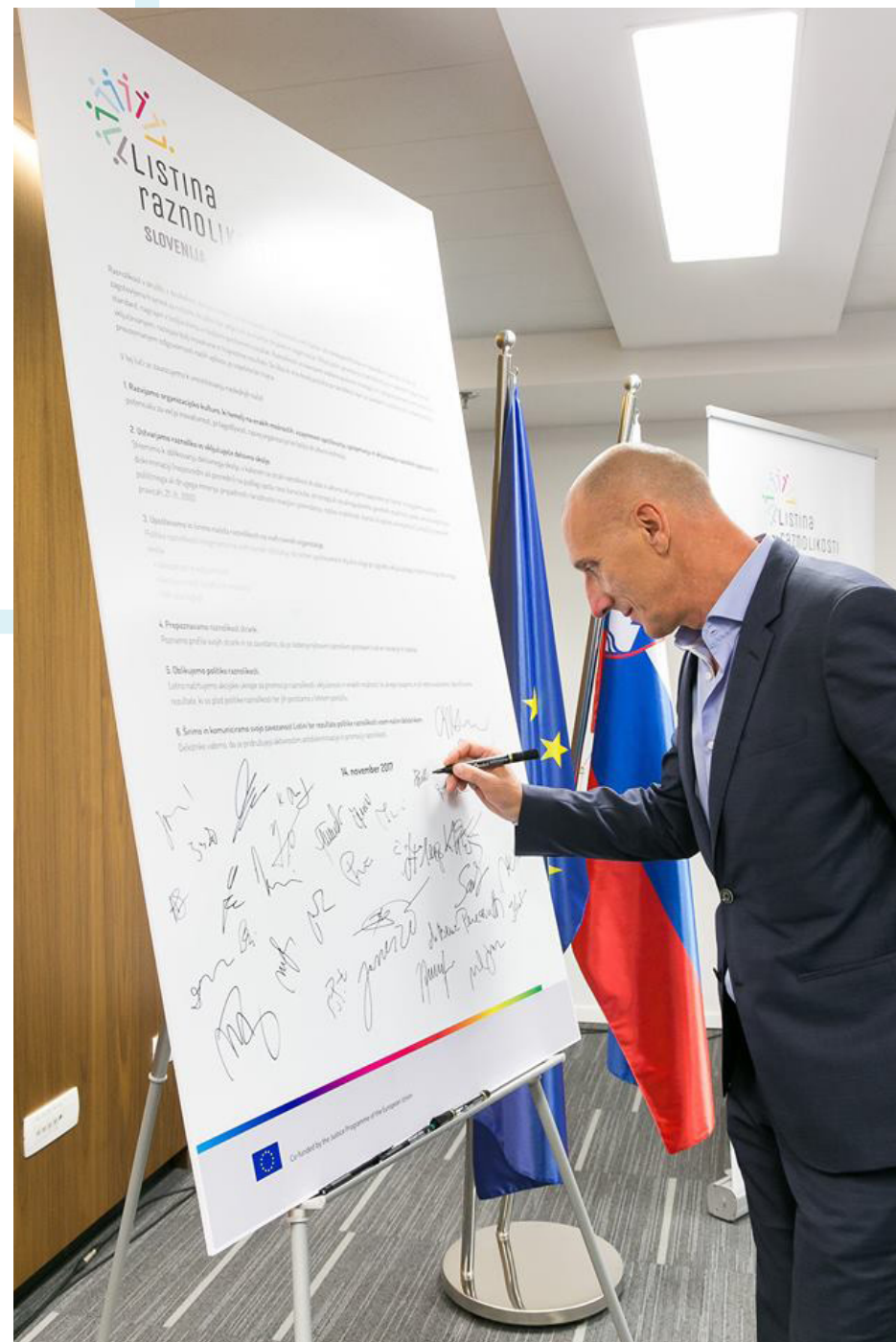
- **Notranja komunikacija:** Poslanstvo in etika sta osnovi za komunikacijo z zaposlenimi glede pričakovanj in standardov obnašanja ter medsebojnega sobivanja in komunikacije.
- **Zunanja komunikacija:** Predstavlja podjetje naročnikom, dobaviteljem in širši javnosti ter pomaga pri oblikovanju ugleda podjetja.

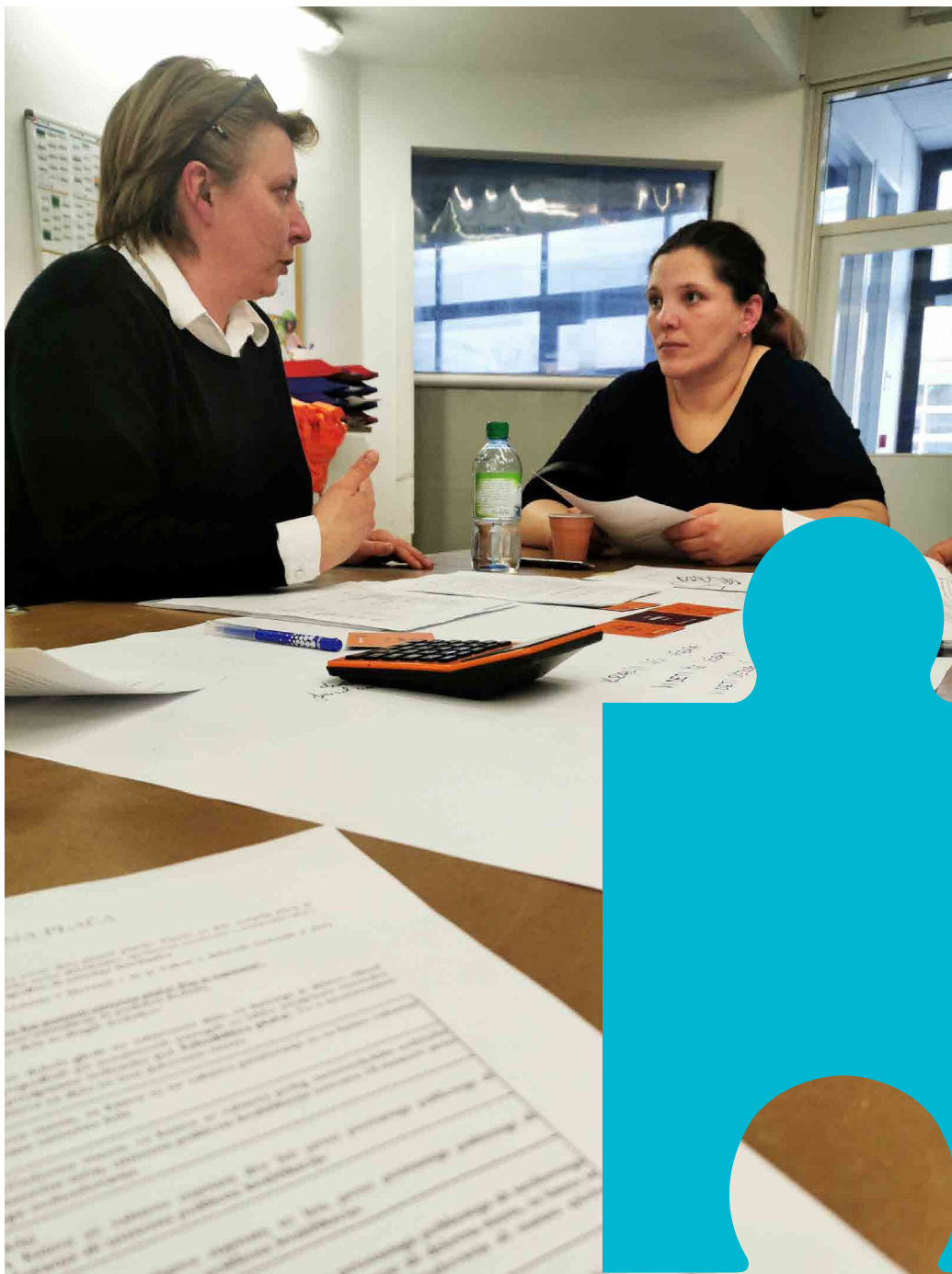
Upravljanje s človeškimi viri:

- **Zaposlovanje:** Pomaga pri privabljanju kandidatov, ki delijo vrednote in etična načela podjetja.
- **Usposabljanje in razvoj:** Služi kot osnova za programe usposabljanja in razvoj zaposlenih, osredotočenih na etiko in vrednote.

Etično ravnanje in skladnost:

- **Kodeks ravnanja:** Dokument pogosto služi kot kodeks ravnanja za zaposlene in vodstvo, ter določa, kako naj ravnajo v različnih situacijah.
- **Pravna skladnost:** Pomaga zagotoviti, da podjetje deluje v skladu z zakonodajo in regulativnimi zahtevami.





Odločanje in reševanje sporov:

- **Etične dileme:** Ponuja smernice za reševanje etičnih dilem in sporov med zaposlenimi.
- **Ukrepi ob kršitvah:** Določa postopke in sankcije za kršitve etičnih načel in pravil podjetja.

Trajnost in družbena odgovornost:

- **Trajnostni razvoj:** Poudarja zavezanost podjetja k trajnostnemu razvoju in družbeni odgovornosti.
- **Okoljske in socialne pobude:** Spodbuja pobude, ki podpirajo okoljske in socialne cilje podjetja.

SPOŠTOVANJE
PRAVILNIKOV TER
STANDARDOV
DRUŽBE DOBROVITA
D. O. O.

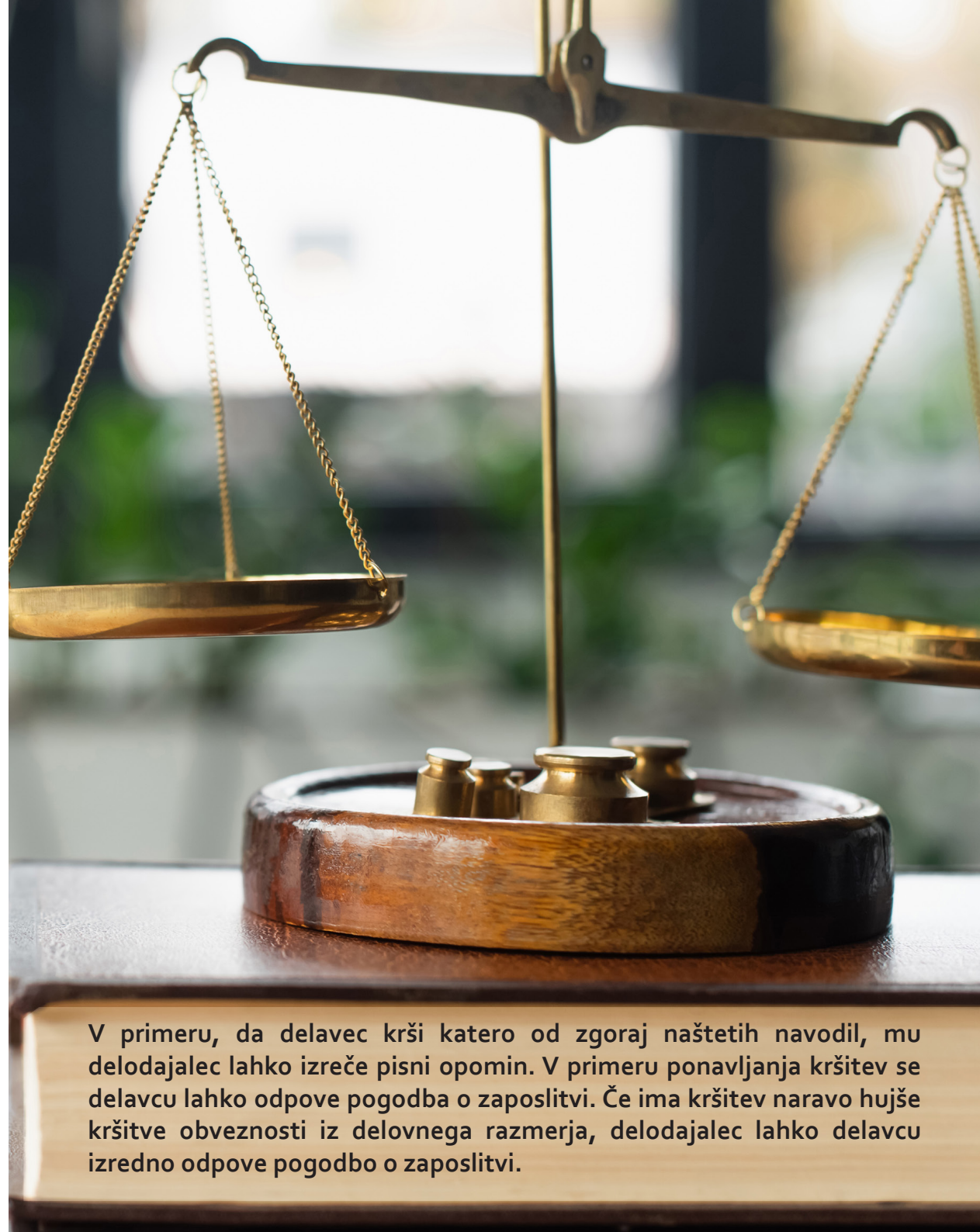


11



Vsi zaposleni smo zavezani k izpolnjevanju pravilnikov in standardov družbe Dobrovita d. o. o. Iz teh pravilnikov povzemamo nekaj pravil, ki se jih moramo držati vsi zaposleni:

- Delovni čas je treba spoštovati, na delo prihajamo točno (o poznejšem prihodu na delo ali odsotnosti z dela je potrebno obvestiti nadrejenega pravočasno, predčasno odhajanje z delovnega mesta brez odobritve nadrejenega je prepovedano).
- Na delovno mesto ne smemo voditi tretje osebe ali vnašati stvari, ki niso potrebne za delo.
- Prepovedana je uporaba naročnikovih telefonov, elektronske pošte ali interneta.
- Na delovnem mestu je strogo prepovedano piti ali prinašati alkoholne pijače in kaditi (če kadimo, to storimo izven prostorov na mestih, kjer je kajenje dovoljeno).
- Zaposleni spoštujemo razpored dela, če se z njim ne strinjamo, o tem odprto spregovorimo z nadrejenim.
- Če menimo, da smo v delovnem razmerju prikrajšani za določene pravice, o tem spregovorimo znotraj podjetja.
- Blatenje podjetja je neposlovno, nekorektno in moralno sporno.
- Prepovedano je kršiti katerekoli pravice drugega delavca.
- Delo opravljamo kakovostno, v skladu z dogovorjenim standardom.
- Neudeležba na napotitve delodajalca je kršitev delovne obveznosti (izobraževanje ...).
- Čistila in pripomočke je potrebno uporabljati in pripravljati skladno z navodili, pridobljenimi v okviru izobraževanja in praktičnega usposabljanja.
- Potrebno je skrbeti za ustrezno vzdrževanje čistilnih pripomočkov in druge opreme ter skrbeti za urejenost prostora za čistila.
- Na delovnem mestu je obvezna delovna obleka.
- Delavec naročnika ne sme obremenjevati z osebnimi težavami ali težavami, povezanimi s podjetjem.



V primeru, da delavec krši katero od zgoraj naštetih navodil, mu delodajalec lahko izreče pisni opomin. V primeru ponavljanja kršitev se delavcu lahko odpove pogodba o zaposlitvi. Če ima kršitev naravo hujše kršitve obveznosti iz delovnega razmerja, delodajalec lahko delavcu izredno odpove pogodbo o zaposlitvi.

ZDRAVJE IN VARNOST PRI DELU



12



V družbi Dobrovita d. o. o. se zavedamo pomena varnega delovnega okolja, saj je v našem poslanstvu zaposlovanje oseb z invalidnostjo in drugih ranljivih ciljnih skupin. Zato nam je še posebej pomembno, da predpise upoštevamo vsi zaposleni in na napake sproti opozarjamo.

Poznavanje varnostnih pravil:

- Seznanite se z varnostnimi pravili in postopki, ki jih določa vaše podjetje.
- Razumite, kako pravilno uporabljati varnostno opremo in orodja.

Varno delovno okolje:

- Poskrbite, da je vaše delovno okolje varno in brez nepotrebnih tveganj.
- Odstranite ovire s poti in zagotovite dobro osvetlitev delovnega prostora.

Uporaba osebne varovalne opreme:

- Nosite ustrezno osebno varovalno opremo, kot so varnostna očala, čelade, rokavice, predpasniki, čevlji itd., ko je potrebno.
- Pravilno uporabljajte in vzdržujte osebno varovalno opremo.

Pravilno dvigovanje in premikanje bremen:

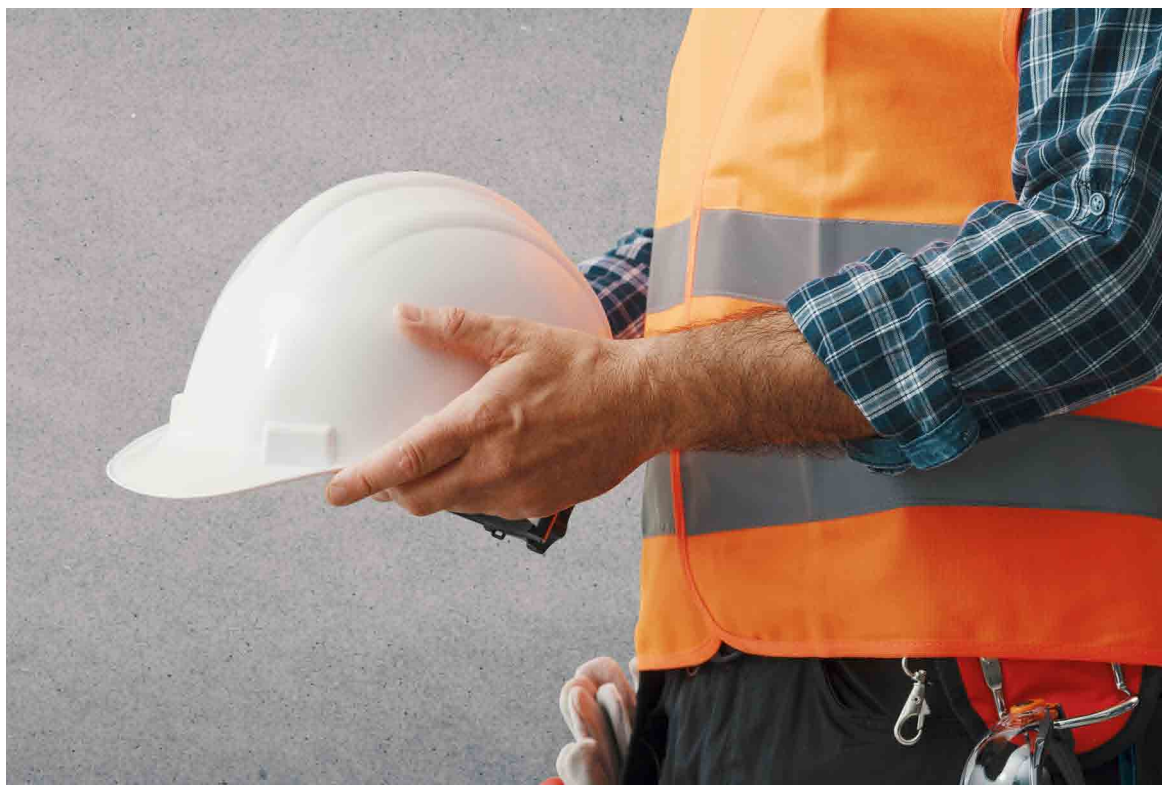
- Uporabljajte pravilne tehnike dvigovanja in premikanja bremen, da se izognete poškodbam hrbta ali mišic.
- Pri dvigovanju težkih predmetov uporabite pomoč ali ustrezno dvigalno opremo.

Preprečevanje požarov in nesreč:

- Poznajte postopke za preprečevanje požarov in ukrepanje v primeru nesreč.
- Ohranjajte delovne prostore čiste in urejene, da zmanjšate možnost požara ali drugih nevarnosti.

Pravilna uporaba električnih naprav:

- Uporabljajte električne naprave v skladu z navodili proizvajalca.
- Izogibajte se preobremenjevanju električnih vtičnic in preverjajte stanje naprav in kablov za morebitne poškodbe.





Upravljanje s kemikalijami:

- Uporabljajte kemikalije v skladu s predpisi in varnostnimi napotki.
- Pri ravnanju z nevarnimi snovmi vedno nosite ustrezno zaščitno opremo.

Pravilno ravnanje z orodji in stroji:

- Pravilno uporabljajte orodja in stroje ter upoštevajte varnostne ukrepe.
- Redno vzdržujte in pregledujte orodja ter poročajte o morebitnih napakah ali okvarah.

Higiena in čistoča:

- Skrbite za osebno higieno in vzdržujte čisto delovno okolje.
- Redno si umivajte roke in uporabljajte ustrezne zaščitne ukrepe.

Upravljanje stresnih situacij:

- Prepoznavajte in obvladujte stresne situacije na delovnem mestu.
- Poiščite načine za sprostitev in ohranjanje čustvenega počutja.

Pravilna ergonomija:

- Prilagodite delovno okolje in opremo, da zmanjšate obremenitve na telo.
- Pravilno nastavite višino stola, mize, monitorja in drugih delovnih površin.

Izobraževanje in usposabljanje:

- Sodelujte v programih izobraževanja in usposabljanja za varnost pri delu.
- Pridobivajte znanje o varnostnih standardih in novostih ter jih uporabite pri svojem delu.

Prijavite nevarnosti in nepravilnosti:

- Opozarjajte na morebitne nevarnosti ali nepravilnosti pri delu.
- Prijavite jih svojemu nadrejenemu ali pristojnemu oddelku za varnost.

Sodelovanje pri varnosti:

- Sodelujte pri izvajanju varnostnih vaj in postopkov na delovnem mestu.
- Prijavite morebitne pomanjkljivosti ali izboljšave glede varnosti.

Spoštovanje varnostnih predpisov:

- Spoštujte vsa varnostna pravila in predpise ter upoštevajte navodila delodajalca glede varnosti pri delu.
- Bodite odgovorni do lastne varnosti in varnosti drugih zaposlenih.

Redni pregledi in vzdrževanje:

- Redno pregledujte delovno okolje, opremo in naprave ter poročajte o morebitnih težavah ali poškodbah.
- Sodelujte pri vzdrževanju in popravilih, da zagotovite varno delovno okolje.

Zdrav način življenja:

- Skrbite za svoje zdravje s pravilno prehrano, redno telesno aktivnostjo in zadostnim počitkom.
- Ohranjajte dobro telesno kondicijo, da zmanjšate tveganje za poškodbe pri delu.



SKRB ZA OKOLJE



13



Eno od glavnih vodil družbe Dobrovita d. o. o. je skrb za zdravo, varno in čisto delovno okolje ter upoštevanje okoljskih predpisov, predvsem s področja ločevanja odpadkov. Poslovanje je organizirano v skladu z zahtevami sistema ravnanja z okoljem po standardu ISO 14001:2015.



Seznam najpogostejših odpadkov:

STEKLO	PAPIR, KARTON	EMBALAŽA	ORGANSKE SNOVI	NEVARNI ODPADKI
steklenice kozarci kozarci za vlaganje	bel papir trakovi knjige revije kartonske embalaže	plastenke pločevinke živil in pijač alu in plastična folija plastični lončki in vrečke	olupki ostanki hrane	baterije tonerji olja maziva

Zmanjšanje porabe energije:

- Izklopite luči in električne naprave, ko jih ne potrebujete.
- Uporabljajte energetske učinkovite naprave in žarnice.
- Prilagodite termostate in temperaturo, da zmanjšate porabo energije za ogrevanje in hlajenje.

Varčevanje z vodo:

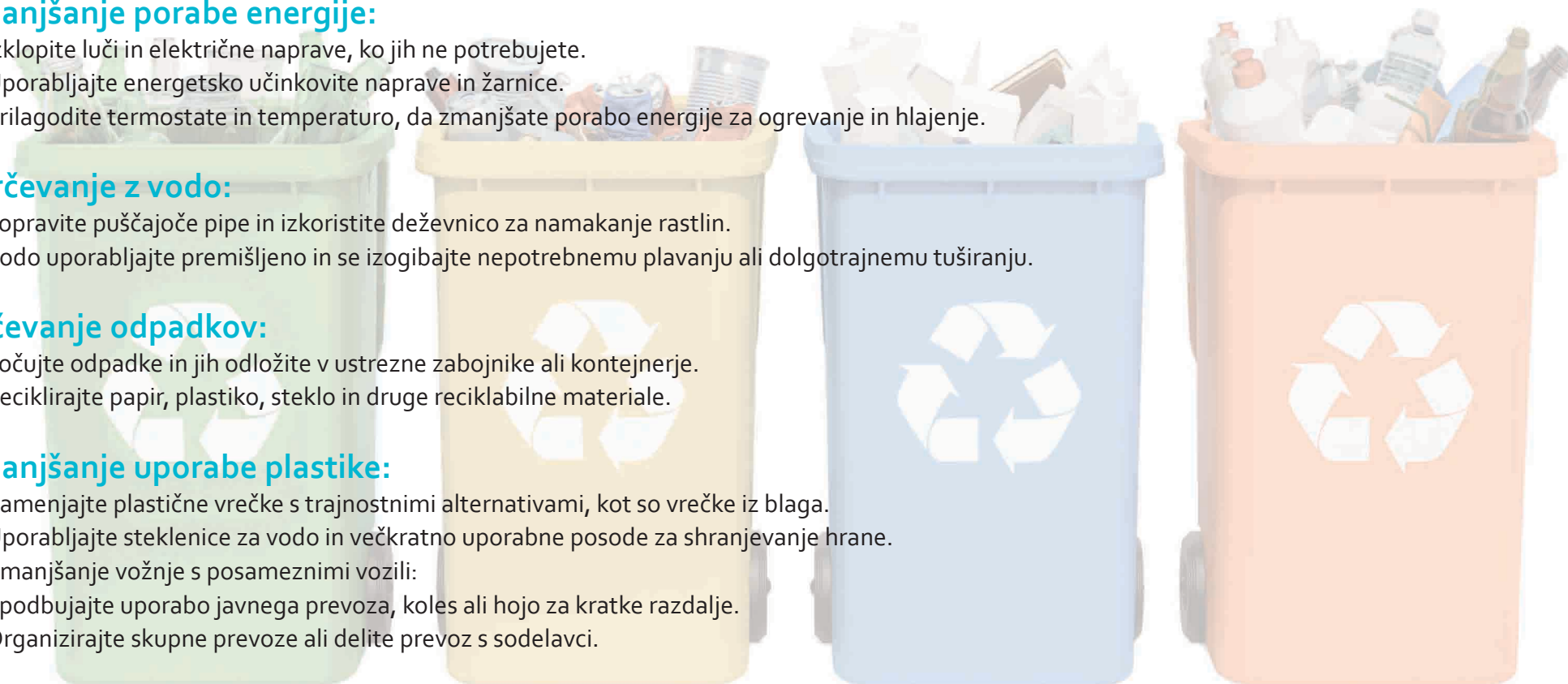
- Popravite puščajoče pipe in izkoristite deževnico za namakanje rastlin.
- Vodo uporabljajte premišljeno in se izogibajte nepotrebnemu plavanju ali dolgotrajnemu tuširanju.

Ločevanje odpadkov:

- Ločujte odpadke in jih odložite v ustrezne zabojnike ali kontejnerje.
- Reciklirajte papir, plastiko, steklo in druge reciklabilne materiale.

Zmanjšanje uporabe plastike:

- Zamenjajte plastične vrečke s trajnostnimi alternativami, kot so vrečke iz blaga.
- Uporabljajte steklenice za vodo in večkratno uporabne posode za shranjevanje hrane.
- Zmanjšanje vožnje s posameznimi vozili:
- Spodbujajte uporabo javnega prevoza, koles ali hojo za kratke razdalje.
- Organizirajte skupne prevoze ali delite prevoz s sodelavci.



Podpora trajnostnim praksam:

- Izberite trajnostne in okolju prijazne izdelke in storitve, ko je to mogoče.
- Spodbujajte okolju prijazne prakse v svojem delovnem okolju.

Ozaveščanje in izobraževanje:

- Sodelujte v programih ozaveščanja o okoljskih vprašanjih in trajnostnem razvoju.
- Delite znanje in spodbujajte sodelavce k trajnostnim praksam.

Varovanje naravnih virov:

- Zmanjšajte nepotrebno tiskanje dokumentov in uporabljajte digitalne metode komunikacije in shranjevanja podatkov.
- Ohranjajte zelenice in drevesa v okolici delovnega mesta.

Sodelovanje v prostovoljnih pobudah:

- Sodelujte v prostovoljnih akcijah za čiščenje okolja in ohranjanje narave.
- Podpirajte lokalne organizacije in pobude, ki se ukvarjajo z varstvom okolja.

*Z majhnimi koraki in
pravilnimi odločitvami
lahko vsak od nas prispeva
k ohranjanju čistega
in zdravega okolja ter
ustvarjanju bolj trajnostne
prihodnosti za nas in
prihodnje generacije.*



NAČELA
KOMUNICIRANJA
POSLANSTVA IN ETIKE
PODJETJA
DOBROVITA d. o. o.



14



Dobrovita, d. o. o., komunicira sprejet dokument Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o. do deležnikov v skladu z naslednjimi načeli in smernicami.

Razumevanje potreb in pričakovanj deležnikov:

- Pomembno je, da proučimo potrebe, interese in pričakovanja različnih deležnikov glede načel Poslanstva in etike. Raziskave, ankete, povratne informacije in dialog z deležniki nam lahko pomagajo pridobiti vpogled v njihove prioritete in pričakovanja glede vrednot in načel, ki jih pričakujejo od našega podjetja.

Prilagoditev komunikacijskega sloga:

- Različni deležniki lahko imajo različne preference in pričakovanja glede komunikacije. Nekateri deležniki morda cenijo formalen in podroben pristop, medtem ko drugi raje dobijo bolj enostavne in jasne informacije. Prilagoditev komunikacijskega sloga tonu in kanalom glede na vsakega deležnika lahko izboljša razumevanje in sprejemanje načel Poslanstva in etike.

Jezik, ki je dostopen in razumljiv:

- Pri komuniciranju načel je pomembno uporabljati jezik, ki je jasen, razumljiv in dostopen različnim deležnikom. Izogibajmo se uporabi tehničnih izrazov, ki morda niso znani vsem, in se raje poslužujmo preprostega, a učinkovitega jezika, ki omogoča razumevanje sporočil načel Poslanstva in etike.

Doslednost in preglednost:

- Komuniciranje načel Poslanstva in etike mora biti dosledno in pregledno do vseh deležnikov. Zagotovimo, da so načela jasno predstavljena in so v skladu z dejanskimi praksami in odločitvami naše organizacije. Redno posodabljammo deležnike glede napredka, izzivov in izboljšav, povezanih z načeli Poslanstva in etike.

Prisluhnimo in omogočimo dvosmerno komunikacijo:

- Pomembno je, da se odzovemo na vprašanja, povratne informacije in skrbi, ki jih imajo deležniki glede načel Poslanstva in etike. Spodbujajmo odprto in dvosmerno komunikacijo, kjer deležniki lahko izrazijo svoje mnenje, postavljajo vprašanja ali delijo svoje pomisleke. To pripomore k vzpostavitvi zaupanja in izgradnji odnosov z deležniki.



Prilagajanje glede na specifične potrebe deležnikov:

- Vsak deležnik lahko ima specifične potrebe in pričakovanja glede načel Poslanstva in etike. Pomembno je, da prilagodimo komunikacijo in ukrepe glede na te potrebe. Na primer, zaposleni morda potrebujejo redno komunikacijo o tem, kako načela vplivajo na njihovo delovno okolje in razvoj kariere, medtem ko lahko naročniki cenijo informacije o tem, kako načela podpirajo kakovost izdelkov ali storitev.

Upoštevanje kulture in konteksta:

- Pri komuniciranju načel je treba upoštevati kulturne razlike in specifičen kontekst vsakega deležnika. Načini komuniciranja in razumevanje vrednot se lahko razlikujejo glede na geografsko območje, kulturne norme in družbene okoliščine. Prilagodimo komunikacijo in poudarimo vidike načel, ki so relevantni in pomembni za vsakega deležnika v njihovem specifičnem okolju.

Sodelovanje in vključevanje deležnikov:

- Deležniki se lahko bolj povežejo z načeli Poslanstva in etike, če jih vključimo v procese odločanja in oblikovanja načel. Spodbujajmo sodelovanje in dialog z deležniki ter jih vključimo v oblikovanje, izvajanje in spremljanje načel. To bo okrepilo občutek pripadnosti in angažiranosti pri spoštovanju in uresničevanju načel Poslanstva in etike.

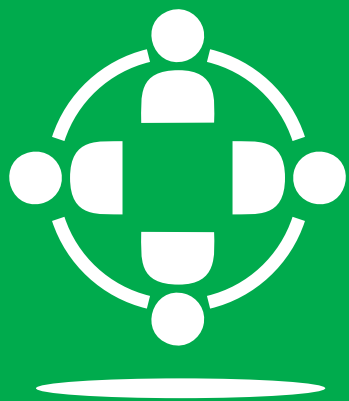
Doslednost med notranjo in zunanjo komunikacijo:

- Pomembno je, da obstaja doslednost med komuniciranjem načel znotraj podjetja in zunanjo komunikacijo do drugih deležnikov. Uskladite sporočila in zagotovite, da se načela predstavijo na enoten način, tako znotraj kot zunaj organizacije. To bo okrepilo kredibilnost in zaupanje v naša načela.

Vsak deležnik ima svoje posebnosti, zato je ključno prilagajanje komunikacije načel glede na njihove specifične potrebe, pričakovanja, kulturo in kontekst. S tem pristopom se vzpostavi bolj učinkovita komunikacija, ki podpira razumevanje, sprejetje in uresničevanje načel v vseh odnosih z deležniki.



METODE NEPOSREDNEGA POVRATNEGA KOMUNICIRANJA ZAPOSLENIH



15



Neposredno komuniciranje spodbujamo in omogočamo na naslednje načine:

- V **Novičniku**, časopisu podjetja, redno spodbujamo zaposlene k sodelovanju v rubriki Vaš glas.
- Vsakoletno v podjetju merimo **delovno klimo zaposlenih in vključenih**. Vprašalnik zajema vprašanja o medosebnih odnosih, komunikaciji, vodenju, razvoju zaposlenih in splošnem zadovoljstvu pri delu. Je anonimen, vsakemu je zagotovljena možnost izpolnitve na delovnem mestu.
- **Letni pogovori**. Z vsakim zaposlenim se enkrat letno opravi pogovor, ki je sestavljen iz vprašalnika za zaposlenega, ki nadrejenemu poda odgovor o zavzetosti zaposlenega, in zapisa letnega pogovora, kjer se komunicira o ciljih, pričakovanjih in povratni informaciji tako zaposlenemu kot nadrejenemu o preteklem in prihodnjem delu. Letni pogovori potekajo na nivoju celotnega podjetja.
- **Uvajalno obdobje novega zaposlenega**. Med uvajalnim obdobjem poteka poglobljena komunikacija med novozaposlenim in mentorjem.
- **Zaposlitveniki** so gradivo za novozaposlene, v katerih so podane konkretne informacije o podjetju, oddelku in delovnem mestu, podana so tudi delovna navodila.
- **Dobrovita intranet** – na strani so objavljeni vsi prihajajoči dogodki, posodobljeni državni in interni akti podjetja ter raznorazne informacije, ki so koristne za zaposlene.
- **Dobrovita spletna stran** – spletna stran ponuja podatke o podjetju, oddelkih, prostih delovnih mestih v podjetju in raznih sodelovanjih.
- **Facebook Dobrovita** – na socialnem omrežju obeležujemo mednarodne dneve, posebne dogodke, prosta delovna mesta, bralce spodbujamo k sodelovanju na razna postavljena vprašanja, vsem nudimo možnost komuniciranja z nami.
- **Talentlyft** – orodje za zaposlovanje. Preko programske opreme objavimo prosto delovno mesto, v katerem je predstavljeno podjetje in delovno mesto. Kandidatom dajemo možnost lastne predstavitve in odgovorov na vprašanja.

V sklopu letnega srečanja zaposlenih (teambuilding) spodbujamo sodelovanje ter komunikacijo z in med zaposlenimi.



NAČINI KOMUNICIRANJA POSLANSTVA IN ETIKE PODJETJA DOBROVITA d. o. o.



16



Načini komuniciranja poslanstva in etike potekajo na naslednje načine:

- Ob podpisu pogodbe vsak novozaposleni prejme izvod dokumenta Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o., ki ga podrobneje pogleda skupaj z vodjo.
- Periodično izhaja časopis podjetja Dobrovita d. o. o. imenovan Novičnik. V rubriki Družbena odgovornost so podrobneje razložene tematike dokumenta.
- Na izobraževanjih oddelkov in podjetja obravnavamo tematike, namenjene obnovitvi tem iz dokumenta Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o.
- Družabno omrežje Facebook je eno izmed orodij, na katerem širši javnosti predstavljamo poslanstvo in etiko podjetja.
- Izvlečki dokumenta Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o. so predstavljeni na plakatu, ki je objavljen na vseh objektih in so z njim seznanjeni vsi zaposleni.
- Naše poslanstvo delimo in gradimo skupaj z zaposlenimi. Na vsakem dogodku oz. srečanju zaposlenih Dobrovite (teambuilding) poudarimo naše vrednote.
- Poslanstvo in etiko naše partnerje seznanimo preko pogodb.
- Podjetje Dobrovita d. o. o. je podpisnik Listine raznolikosti in prejemnik naziva Invalidom prijazno podjetje, preko katerih jasno spodbujamo spoštovanje vrednot.

Dokument Poslanstvo in etika podjetja Dobrovita d. o. o. je objavljen na spletni strani podjetja.

