

Врз основа на член 11 од Законот за катастар на недвижности („Службен весник на Република Македонија,, бр.40/08) и член 13 од Статутот на Агенцијата за катастар на недвижности („Службен весник на Република Македонија,, бр.104/08), Управниот одбор на Агенцијата за катастар на недвижности донесе

К О Д Е К С

ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОДНЕСУВАЊЕ НА КАТАСТАРСКИТЕ СЛУЖБЕНИЦИ ВО КОМУНИКАЦИЈАТА СО СТРАНКИТЕ

Цел на кодексот

Член 1

Со овој кодекс се пропишуваат општите правила на однесување на катастарските службеници при остварување и водење на комуникација со странките, односно корисниците на катастарските услуги.

Општи правила на однесување

Член 2

(1) Катастарските службеници во Агенцијата за катастар на недвижности (во натамошниот текст АКН) се должни совесно и одговорно да се однесуваат кон работата и да работат согласно позитивните законски прописи.

(2) Секој катастарски службеник е должен да го почитува и чува угледот на АКН.

(3) Начинот на изразување во деловната комуникација треба да биде стручен и јасен. Во деловната комуникација не смее да се употребуваат неформални изрази и друг начин на изразување кој би довел до создавање на впечаток на несериозност и незнаење.

Отсуство на дискриминација

Член 3

Во комуникација со странките се употребува терминот ВНЕ, без разлика на пол, старост, образование, знаење и општествен статус.

Праведност

Член 4

При давањето на информација на странките, катастарскиот службеник треба да постапува непристрасно, праведно и разумно.

Љубезност

Член 5

(1) Начинот на кој се комуницира со странките е еден од првите показатели на доброто деловно однесување.

(2) Љубезноста, коректноста и достапноста за странките, се стандардите кои се очекува да ги поседуваат катастарските службеници во АКН.

(3) При комуникацијата со странките, катастарските службеници не смеат да го повишуваат тонот.

Барање на информација

Член 6

(1) Доколку катастарскиот службеник е одговорен и надлежен за издавање на бараната усна информација, должен е да ја обезбеди бараната информација. Доколку е потребно, катастарскиот службеник ќе го посветува барателот на информацијата за начинот на отпочнување на постапката, која е во негова надлежност.

(2) Доколку издавањето на бараната информација не е во негова надлежност, катастарскиот службеник е должен да го упати барателот на информацијата до лицето надлежно за бараната информација и да му го даде името и телефонскиот број.

(3) Доколку бараната информација се однесува на прашање кое е во надлежност на друг орган, катастарскиот службеник е должен да го упати барателот до тој орган.

Телефонска комуникација

Член 7

(1) Телефонот е најчесто првиот чекор кон воспоставување на комуникација на клиентот со институцијата.

(2) Катастарските службеници треба да се придржуваат на основните правила на телефонската комуникација, и тоа: се изговараат поздравните зборови (Добро утро, Добар ден), се изговараат називот на институцијата и организационата единица (на пример: Агенција за катастар на недвижности, Линија за пријавување на корупција) и се изговараат зборовите (Повелете, Како можеме да Ви помогне?).

(3) Во самата комуникација треба да се говори јасно и разбирливо, тонот на гласот треба да биде пријателски и љубезен.

(4) Во деловната комуникација не смее да се почувствува агресивност, нервоза или лутина.

(5) Во деловната комуникација, додека странката зборува не смее да се прекинува додека истата не го соопшти својот проблем или прашање, а разговорот го завршува странката која го започнала. Доколку странката е опширна или агресивна катстарскиот работник треба љубезно и недвосмислено да го приврши разговорот.

(6) Приватните телефонски разговори треба да бидат кратки и не смеат да предизвикуваат непријатност кај останатите катастарски службеници. Приватниот телефонски разговор веднаш се прекинува доколку во службената просторија влезе странка која треба да биде услужена.

Е-маил комуникација

Член 8

(1) Сите катастарски службеници кои добиваат е-маил пошта треба редовно да ја прегледуваат, а доколку од нив се бараат повратни одговори на нив треба да одговорат во рок од 24 часа.

(2) Начинот на комуникацијата од став 1 на овој член ќе се уреди со посебен протокол за е-маил комуникација.

Деловен изглед

Член 9

Деловниот изглед на катастарските службеници во многу влијае на првиот впечаток кој ќе го стекне странката за АКН, како и на општата репутација на АКН. Токму затоа битен е првиот впечатокот кој ќе го добие странката како за деловниот изглед на катастарските службеници, така и за општата престава за изгледот и состојбата во која се наоѓаат деловните простории на АКН (front office/ back office).

Јавност на кодексот

Член 10

(1) АКН презема мерки за информирање на јавноста за правата кои ги имаат странките согласно овој кодекс.

(2) Овој кодекс е достапен во електронска форма на официјалната веб страна на АКН: www.katastar.gov.mk

Следење на примената на кодексот

Член 11

(1) На сите катастарски службеници ќе им се достави примерок од овој кодекс со денот на неговото влегување во сила.

(2) За следење на примената на овој кодекс одговорни се раководителите на организационите единици на АКН кои за непостапувањето по кодексот должни се да преземат соодветни мерки согласно правните прописи.

Преодни и завршни одредби

Член 12

Овој кодекс влегува во сила наредниот ден од денот на неговото објавување на огласна табла на АКН.

Скопје _____ 2009 година

ПРЕТСЕДАТЕЛ НА УПРАВЕН ОДБОР

Славче Трпески