

ЕТИЧКИ КОДЕКС ЗАПОСЛЕНИХ У ФОНДУ ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Бијељина, август 2024. године

На основу члана 15. тачка 3. Статута Фонда за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 31/16, 48/19, 96/21 и 62/23), Управни одбор Фонда на својој 33. редовној сједници, одржаној дана 11. септембра 2024. године, доноси

ЕТИЧКИ КОДЕКС ЗАПОСЛЕНИХ У ФОНДУ ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

1. Основне одредбе

Члан 1.

(1) Етички кодекс запослених у Фонду за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Кодекс) је скуп стандарда и правила доброг понашања која се заснивају на нормама међународног и унутрашњег права, као и оним нормама које нису изражене правним прописима, а нужне су за етичко поступање запослених у Фонду за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Фонд).

(2) Циљ Кодекса је да ближе утврди стандарде интегритета и правила понашања запослених, те да обавијести јавност о понашању које имају право да очекују од запослених у Фонду.

(3) Кодексом се утврђују начела и правила доброг понашања у професионалним и међуљудским односима запослених према грађанима, јавним органима, средствима јавног комуницирања, као и међуљудским односима у Фонду, с циљем да сваки запослени својим понашањем доприноси јачању угледа Фонда.

2. Одговорност запослених

Члан 2.

(1) Запослени су дужни да се понашају на начин који доприноси очувању и подстицању повјерења осигураника, корисника и јавности у интегритет, непристрасност и ефикасност Фонда.

(2) Запослени су дужни да своје радне задатке обављају у складу са законом, подзаконским прописима и актима Фонда, те да поступају по правилима струке и одредбама овог кодекса.

(3) Запослени у Фонду су дужни и ван радног времена да воде рачуна да својим понашањем на јавном мјесту не умање углед Фонда и повјерење осигураника, корисника и јавности у ову институцију.

(4) Запослени се не смије у приватном животу понашати на начин који га чини подобним утицају других лица који се може одразити на законито и непристрасно вршење радних задатака.

(5) Радник је дужан радно вријеме провести на радном мјесту, извршавајући радне задатке у складу са уговором о раду и повјерене од стране непосредног руководиоца.

(6) Забрањено је обављање приватних послова у току радног времена.

(7) При извршавању радних задатака запослени је дужан да води рачуна о интересима Фонда и релевантним чињеницама и не смије да дјелује на начин који га доводи у положај обавезе враћања услуге неком физичком или правном лицу.

- (8) Запослени се у вршењу својих радних задатака и обавеза морају придржавати политичке неутралности.
- (9) У просторијама Фонда запослени не смије да носи и истиче обиљежја политичких странака, нити њихов пропагандни материјал, као ни да утиче на политичко опредјељење других запослених.
- (10) Запослени је дужан да средства која су му повјерена у вршењу послова користи намјенски, економично и ефикасно, искључиво за обављање послова и да их не користи за приватне сврхе.

3. Однос са странкама

Члан 3.

- (1) У опхођењу са странкама запослени је дужан да поступа професионално, љубазно и пристојно, показујући заинтересованост и стрпљење, посебно са неуком странком, те да благовремено и тачно даје податке и информације, у складу са законом и другим прописима.
- (2) Запослени је дужан да се руководи начелом једнакости и не даје привилегије зависно од било каквих својстава и личних особина странке, те да с посебном пажњом поступа према особама са инвалидитетом и другим особама с посебним потребама, поштујући личност и достојанство странке.
- (3) Контакт са странком (осигураник, корисник и др.) започиње се љубазним и прикладним поздравом “Добро јутро” или “Добар дан”.
- (4) Приликом разговора, персирајући странку, понудити услугу са: “Изволите”, или “Како Вам могу помоћи” и слично.
- (5) Странку треба пажљиво саслушати, не упадати јој у ријеч, по потреби од ње тражити додатне податке, те препознати и утврдити шта је захтјев странке.
- (6) Запослени даје потребне информације странци, једноставно и јасно објашњава начин остваривања њеног права или интереса.
- (7) Уколико запослени није у стању одмах дати тражене информације, уз молбу за стрпљење према странци, извршиће потребне консултације, а затим поново љубазно наставити разговор са странком.
- (8) Када странка има неосноване захтјеве, потребно јој је то на дискретан и љубазан начин указати.
- (9) Уколико странка дође у тренутку док запослени обавља службени телефонски разговор, треба јој дати до знања да је примијећена (осмјехом, погледом или на други адекватан начин), а затим настојати што прије завршити телефонски разговор.
- (10) Разговор са странком, путем телефона, запослени започиње са “Добро јутро” или “Добар дан, Фонд ПИО Републике Српске изволите”, а остали ток разговора води као у ситуацији непосредног контакта.
- (11) У контакту са странкама избјегавати изазивање непожељних, конфликтних или инцидентних ситуација.
- (12) У случају настанка такве ситуације, настојати сачувати смиреност, не улазити у непотребну расправу са странком, не заузимати став да странка није у праву, те пронаћи рјешење.

- (13) Налажење рјешења не смије изазвати незадовољство осталих странака које чекају.
- (14) Потребно је настојати ситуацију брзо ријешити, а ако то није могуће извинити се осталим странкама и о проблему обавијестити непосредног руководиоца.
- (15) Руководилац ће настојати да прихвати тврдње странке, а онда поступно штитити достојанство запосленог, аргументовано, објективно, проучити проблем и ријешити ситуацију.
- (16) Уколико се ситуација не може мирно ријешити и дође до ескалације агресивности, о томе је потребно обавијестити органе јавног реда и мира.
- (17) На сваки писани акт странке, осим акта за које је рок прописан законом, треба одговорити најкасније у року од седам дана, а све у зависности од сложености проблема.

4. Лични изглед

Члан 4.

(1) Запослени је дужан да буде прикладно и уредно обучен, примјерено пословима које обавља и да својим начином облачења на радном мјесту не нарушава углед Фонда и то:

- 1) Својим изгледом не смије да изражава своју политичку, вјерску или другу личну припадност која би могла да доведе у сумњу његову непристрасност и неутралност;
- 2) Одјећа увијек треба да буде класичног стила, складна, чиста и уредна и да одговара послу који запослени обавља, као и опште установљеним стандардима;
- 3) Неприкладном одјећом сматрају се: непримјерено кратке сукње и хаљине, блузе и кошуље са великим деколтеом или танким бретелама, тренерке, шорцеви, папуче, кратке, провидне и уске панталоне или хеланке и бермуде;
- 4) Панталоне и сукње морају бити умјерених линија и кројева. Дужина сукње мора бити најмање до кољена, односно не краћа од 5 cm изнад кољена;
- 5) Мушкарци који раде на руководећим радним мјестима, треба да буду одјевени у класичном стилу, са обавезом ношења одијела и кравате у посебним приликама попут састанака, пријема важних делегација и личности;
- 6) Допуштено је носити дискретан и умјерен накит (брошеви, огрлица, наушнице, наруквице, прстење);
- 7) Мушкарци не могу носити наушнице;
- 8) Нису дозвољени пирсинзи и тетоваже на видљивим мјестима;
- 9) Запослени за чије је радно мјесто предвиђено ношење униформе обавезни су исту носити док су на радном мјесту; и
- 10) Запослени су дужни на радном мјесту носити идентификационе картице.

(2) Запосленог који је неприкладно обучен непосредни руководиоц упозориће на обавезу поштовања овог кодекса у погледу облачења на радном мјесту и на могућност покретања дисциплинског поступка у случају поновљене повреде одредби кодекса.

5. Поступање са поклоном

Члан 5.

- (1) Запослени не смију прихватати поклоне и новац, нити било коју услугу или другу корист за себе или друга лица у обављању својих радних задатака, осим протоколарног или пригодног поклона мање вриједности.
- (2) Уколико је запослени у недоумици да ли се понуђени поклон може сматрати пригодним поклоном мање вриједности дужан је о томе затражити мишљење од непосредно претпостављеног.
- (3) У случају откривања преваре у Фонду коју почине радници Фонда према послодавцу, другом раднику или трећем лицу, даље радње предузимају се у складу са Упутством за поступања у случају откривања преваре у Фонду за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске.
- (4) Радник може, у случају постојања сумње да је покушана или извршена корупција на раду или у вези са радом у Фонду, да поднесе пријаву у складу са Упутством о поступању са пријавом корупције и обезбјеђење заштите лица која пријављују корупцију у Фонду за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске.

6. Сукоб интереса

Члан 6.

- (1) Запослени који отпочиње обављање радног ангажмана или самосталне дјелатности, односно лице које заснива радни однос у Фонду, а обавља и друге дјелатности, дужан је о истом обавијестити Одјељење за имовинско правне послове и људске ресурсе.
- (2) У вршењу својих послова запослени не смије да дозволи да његов лични интерес дође у сукоб са интересима Фонда.
- (3) Лични интерес запосленог подразумијева стицање материјалне или друге користи за њега лично, његову породицу, блиске рођаке, пријатеље или друга правна и физичка лица, са којима остварује приватни, пословни или политички контакт или сарадњу.
- (4) Сваки запослени је дужан да спријечи настајање сукоба интереса и да упозна претпостављеног са могућим или стварним сукобом интереса и у писаној форми наведе природу, карактеристике и обим сукоба интереса, као и да поступи по одлуци руководиоца којом га изузима од вршења послова из којих може настати сукоб интереса.
- (5) У случају када запослени није у могућности да сам процијени да је у конкретном случају наступио сукоб интереса, потребно је да се у вези са истим, обрати непосредном руководиоцу.
- (6) Уколико руководиоца не може да процијени постојање сукоба интереса, тражиће даља упутства од директора, а за то вријеме ће одредити другог запосленог да поступа.

7. Повјерљивост и коришћење службених информација

Члан 7.

- (1) У обављању својих радних задатака запослени не може захтијевати приступ информацијама које му нису потребне за обављање послова, а информације које су му доступне мора користити на прописан начин.

- (2) Запослени не смије неовлашћено саопштавати информације до којих је дошао у обављању својих радних задатака.
- (3) У обављању приватних послова, запослени не смије користити информације које су му службено доступне ради стицања погодности за себе или са њим повезана лица.
- (4) У циљу заштите приватности, запослени не смије да износи личне податке из евиденција које се воде о другом запосленом, осим у законом предвиђеним случајевима.
- (5) Начини на које се службена информација може злоупотребити су:
 - 1) одавање информација,
 - 2) коришћење информација у личну корист или интерес трећих лица,
 - 3) брисање, мијењање или уништавање службене евиденције.
- (6) Поступање са службеним информацијама мора бити у складу са Законом о пензијском и инвалидском осигурању, Законом о слободи приступа информацијама, Законом о заштити личних података и Законом о општем управном поступку, те осталим актима Фонда.
- (7) Само запослени са посебним овлашћењем може комуницирати са средствима јавног информисања и иступати у име Фонда о питањима из дјелокруга Фонда, проводећи при томе политику транспарентности, узајамног уважавања и професионализма.
- (8) Уколико се радник нађе у ситуацији да његове личне околности проузрокују интересовање јавности и могу утицати на рад Фонда, дужан је о томе обавијестити свог непосредног руководиоца и Одјељење за послове органа управљања и односе са јавношћу.
- (9) Запослени је дужан дати тачне и потпуне информације о питањима за чије давање је овлашћен, осим ако би се на тај начин објелоданио садржај документа којем је приступ ограничен у складу са законом.
- (10) Уколико се запослени нађе у ситуацији да изван Фонда излаже пред одређеном групом (предавања, учешћа на семинарима и сличним скуповима), и у ту сврху треба да користи званичне информације или искуство стечено у Фонду, за то треба да добије одобрење од свог непосредног руководиоца и директора.
- (11) Прије добијања одобрења за учествовање у званичним скуповима, запослени треба да непосредном руководиоцу и директору предочи садржај свог говора или предавања.
- (12) Одобрење ће се издати уколико непосредни руководиоцац и директор оцијене да је такав говор или предавање у складу са циљевима и пословном политиком Фонда и да не нарушава углед Фонда.
- (13) Представници синдиката могу у јавности говорити у име синдиката без претходног обраћања непосредном руководиоцу и директору. Представници синдиката дужни су нагласити представницима медија да иступају као представници синдиката, а не као представници Фонда.
- (14) Запослени и друга радно ангажована лица су у обавези поштовати повјерљивост и чување службене тајне у току и након престанка радног односа или ангажовања, о чему се потписује посебна изјава.

8. Однос према Фонду и колегама

Члан 8.

- (1) Запослени треба да развијају добре међуљудске односе и узајамну сарадњу уз поштовање индивидуалних, културолошких и етничких разноликости.

- (2) Запослени су дужни у односу са колегама обезбиједити потребну сарадњу, не ометати процесе рада, побољшати професионалне односе и радну атмосферу и избјегавати радње које би имале штетне посљедице по углед Фонда.
- (3) Запослени не смију користити нити се служити нетачним или злонамјерним информацијама.
- (4) У интерној комуникацији запослени је дужан професионално се односити према колегама, пружити неопходну помоћ колеги при рјешавању проблема насталог у обављању радних задатака и уздржавати се од сувишних коментара и критика који би изазвали неспоразуме или штету према колегама.
- (5) Забрањен је сваки вид узнемиравања на раду, те радник који сматра да је изложен узнемиравању, има право да поднесе писани захтјев за заштиту од узнемиравања на раду у складу са Правилником о заштити од узнемиравања на раду у Фонду ПИО Републике Српске.

9. Радно окружење

Члан 9.

- (1) Сви запослени имају право на здраво и сигурно радно окружење, без дискриминације и узнемиравања.
- (2) Добро радно окружење подразумијева да:
- 1) запослени узајамно сарађују и избјегавају радње које ометају процес рада других, при чему је забрањено прегласно причање и међусобне расправе пред странком у виду њеног неуважавања,
 - 2) телефонски разговори обављају се пријатним тоном гласа, а приватни телефонски разговори у оправданим и хитним случајевима могу трајати кратко и ван видокруга странке,
 - 3) није дозвољено узнемиравање и сексуално узнемиравање, насиље по основу пола, као и систематско злостављање запослених од послодавца и других запослених (мобинг), пријетње, вулгарно изражавање, испади бијеса, вријеђање и омаловажавање, вербални и физички напади као и други облици насилничког понашања,
 - 4) запослени не смије током радног времена бити под утицајем алкохола, наркотика или средстава која негативно утичу на његов радни учинак,
 - 5) забрањено је уношење ватреног оружја, експлозивних средстава, хладног оружја и других опасних средстава која могу узнемирити или угрозити безбједност и здравље другог запосленог,
 - 6) сви запослени су обавезни да воде рачуна о уредности просторија, а запослени који су задужени за одржавање чистоће обавезни су просторије и уређаје после сваке употребе очистити и довести у ред, одржавати чистоћу на улазима, степеништима, заједничким просторијама,
 - 7) запосленима је забрањено у просторијама Фонда користити услуге трговачких путника и других препродаваца који продају робу која је запосленима потребна у приватне сврхе.
- (3) Поштовањем Кодекса запослени су обавезни да створе услове за пријатан боравак у објектима у којима Фонд обавља своју дјелатност.

10. Придржавање одредби кодекса

Члан 10.

- (1) Непосредни руководиолац дужан је запосленог при заснивању радног односа упознати са правима и обавезама дефинисаним у Кодексу као и са посљедицама за непоштовање истог. Потписивањем изјаве о повјерљивости (Q2.CS.13-05) која се налази у Процедури управљања људским ресурсима (Q2.CS.13), запослени прихвата да је упознат са одредбама овог Кодекса и других нормативних аката Фонда, те да прихвата одговорност за примјену истих.
- (2) Руководилац наглашава значај прописа и правила и својим понашањем даје примјер за правилно понашање других запослених.
- (3) Руководилац у односу са запосленима треба да поступа коректно, поштује достојанство сваког запосленог, да обезбиједи очување њихове приватности и да кроз тимски рад обезбиједи изграђивање добрих међуљудских односа.
- (4) Запослени су дужни да се придржавају одредби овог Кодекса.
- (5) Понашање запосленог супротно одредбама овог Кодекса представља повреду радне обавезе уређену Правилником о дисциплинској и материјалној одговорности радника Фонда ПИО Републике Српске.
- (6) Надзор над примјеном овог Кодекса у филијалама има руководиолац филијале, а у Централној служби шеф Кабинета и помоћници директора у оквиру сектора којим руководе.
- (7) Руководилац је дужан запосленом, чијим радом непосредно руководи, указати на одступања од правила Кодекса и предузимати мјере у складу са прописима.
- (8) Кодекс ступа на снагу осам дана од дана објављивања на PIOWEB сервису.
- (9) Ступањем на снагу овог Кодекса престаје да важи Етички кодекс радника Фонда за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске број: О-1860/2018-6 од 28.06.2018. године.

Број: О-799/2024-12

Дана, 11.09.2024. године

В.ПРЕДСЈЕДНИКА
Јово Космајан, дипл. правник