

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

Бијељина, јун 2018. године

На основу члана 15. тачка 3. Статута Фонда за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 31/16), Управни одбор Фонда на својој III редовној сједници одржаној дана 28.06.2018. године, доноси

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

I - ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

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 нормам 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 рганима, средствима јавног комуницирања, као и међусобним међуљудским односима у Фонду, с циљем да сваки запослени својим понашањем доприноси јачању угледа Фонда.

II - ОДГОВОРНОСТ ЗАПОСЛЕНИХ

4. Запослени су дужни да се понашају на начин који доприноси очувању и подстицању повјерења осигураника, корисника и јавности у интегритет, непристрасност и ефикасност Фонда.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Радно вријеме се користи продуктивно и у складу са радним обавезама и дужностима.
9. Приватни послови се не обављају у току радног времена.
10. 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.
11. Запослени се у вршењу својих радних задатака и обавеза морају придржавати политичке неутралности.

12. 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.

13. 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.

III - ОДНОС СА СТРАНКАМА

14. 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.

15. Запослени је дужан да се руководи начелом једнакости и не даје привилегије зависно од било каквих ствојстава 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.

16. Контакт са странком (осигураник, корисник и др.) започиње се љубазним и прикладним поздравом “Добро јутро” или “Добар дан”.

17. Приликом разговора, персирајући странку, понудити услугу са: “Изволите”, или “Како Вам могу помоћи” и слично.

18. Странку треба пажљиво саслушати, не упадати јој у ријеч, по потреби од ње тражити додатне податке, те препознати и утврдити шта је захтјев странке.

19. Запослени даје потребне информације странци, једноставно и јасно објашњава начин остваривања њеног права или интереса.

20. 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.

21. Када странка има неосноване захтјеве, потребно јој то на дискретан и љубазан начин указати.

22. 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.

23. Разговор са странком, путем телефона, запослени започиње са “Добро јутро” или “Добар дан, Фонд ПИО Републике Српске”, затим се представља изговарајући своје име и презиме, а потом наставља са “Изволите”, а остали ток разговора води као у ситуацији непосредног контакта.

24. У контакту са странкама избјегавати изазивање непожељних, конфликтних или инцидентних ситуација.

25. 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.

26. Налажење рјешења не смије изазвати незадовољство осталих странака које чекају.

27. Потребно је настојати ситуацију брзо ријешити, а ако то није могуће извинити се осталим странкама и о проблему обавијестити непосредног руководиоца.

28. Руководилац ће настојати прихватити тврдње странке, а онда поступно штитити достојанство запосленог, аргументовано, објективно, проучити проблем и ријешити ситуацију.
29. Уколико се ситуација не може мирно ријешити и дође до ескалације агресивности, о томе је потребно обавијестити органе јавног реда и мира.
30. 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.
31. У интерној комуникацији између одјељења, сектора и филијала у електронској верзији, мејл се третира као и сваки други протоколисани акт достављен на поступање, потписан и овјерен од стране пошиљаоца.

IV - ЛИЧНИ ИЗГЛЕД

32. 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 нити изражава своју политичку, вјерску или другу личну припадност која би могла да доведе у сумњу његову непристрасност и неутралност.
33. Одјећа увијек треба да буде класичног стила, складна, чиста и уредна и да одговара послу који запослени обавља, као и опште установљеним стандардима.
34. Неприкладном одјећом сматрају се: непримјерено кратке сукње и хаљине, блузе и кошуље са великим деколтеом или танким бретелама, спортска одјећа и обућа (тренерке, шорцеви, патике, капе, пануче и слично), кратке, провидне и уске панталоне или хеланке, бермуде (изнад кољена), као и отворена обућа која се са задње стране не придржава уз ногу.
35. Панталоне и сукње морају бити умјерених линија и кројева. Дужина сукње мора бити најмање до кољена, односно не краћа од 5 cm иза кољена.
36. Мушкарци који раде на руководећим радним мјестима, треба да буду одјевени у класичном стилу, са обавезом ношења одијела, са краватом у посебним приликама попут састанака, пријема важних делегација и личности.
37. Допуштено је носити дискретан и умјерен накит (брошеви, огрлица, наушнице, наруквице, прстење).
38. Мушкарци не могу носити наушнице.
39. Није дозвољен пирсинг и ношење алки и другог накита на неприкладним видљивим мјестима.
40. Запослени за чије је радно мјесто предвиђено ношење униформе обавезни су исту носити док су на радном мјесту.
41. Запослени су дужни на радном мјесту носити идентификационе картице.
42. Запосленог који је неприкладно обучен непосредни руководилац упозориће на обавезу поштовања овог кодекса у погледу облачења на радном мјесту и на могућност покретања дисциплинског поступка у случају поновљене повреде одредби кодекса.

V - ПОСТУПАЊЕ СА ПОКЛОНОМ

43. Запослени не смију прихватати поклоне и новац, нити било коју услугу или другу корист за себе или дрга лица у обављању својих радних задатака, осим протоколарног или пригодног поклона мање вриједности.
44. Уколико је запослени у недоумици да ли се понуђени поклон може стамрати пригодним поклоном мање вриједности дужан је о томе затражити мишљење од непосредно претпостављеног.

VI - СУКОБ ИНТЕРЕСА

45. У вршењу својих послова запослени не смије да дозволи да његов приватни интерес дође у сукоб са интересима Фонда.
46. 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.
47. Сваки запослени треба да избјегава стварање сукоба интереса, 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.
48. У случају када запослени није у могућности да сам оцијени да је у сукобу интереса, потребно је да се, ради добијања савјета, обрати непосредном руководиоцу.
49. Уколико руководилац не може да оцијени постојаност сукоба интереса, тражиће даља упутства од директора, а за то вријеме ће одредити другог запосленог да поступа.

VII - ПОВЈЕРЉИВОСТ И КОРИШЋЕЊЕ СЛУЖБЕНИХ ИНФОРМАЦИЈА

50. 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.
51. Запослени не смије неовлашћено саопштавати информације до којих је дошао у обављању својих радних задатака.
52. У обављању приватних послова, запослени не смије користити информације које су му службено доступне ради стицања погодности за себе или са њим повезана лица.
53. У циљу заштите приватности, запослени не смије да износи личне податке из евиденција које се воде о другом запосленом, осим у законом предвиђеним случајевима.
54. Начини на које се службена информација може злоупотрејбити су:
- 1) одавање информација,
 - 2) коришћење информација у личну корист или интерес трећих лица,
 - 3) брисање, мијењање или уништавање службене евиденције.
55. 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.

56. 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, отворености, узајамног уважавања и професионализма.
57. Интересовање јавности за личне околности запосленог може понекад утицати на рад Фонда. Уколико се радник нађе у таквој ситуацији, о томе треба одмах да обавијести свог непосредног руководиоца и Одјелјење за послове органа управљања и односе са јавношћу.
58. 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.
59. 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.
60. Прије добијања одобрења за учествовање у званичним скуповима, запослени треба да непосредном руководиоцу и директору предочи садржај свог говора или предавања.
61. 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.
62. Представници синдиката могу у јавности говорити у име синдиката без предходног обраћања непосредном руководиоцу и директору. Представници синдиката дужни су нагласити представницима медија да иступају као представници синдиката, а не као представници Фонда.
63. Запослени су у обавези поштовати повјерљивост и чување службене тајне и након престанка радног односа.

VIII - ОДНОС ПРЕМА ФОНДУ И КОЛЕГАМА

64. Запослени треба да развијају добре међуљудске односе и узајамну сарадњу уз поштовање индивидуалних, културолошких и етничких разноликости.
65. Запослени су дужни у односу са колегама обезбједити потребну сарадњу, не ометати процесе рада, поспјешивати професионалне односе и радну атмосферу и избјежавати радње које би имале штетне последице по углед Фонда.
66. Запослени не смију користити нити се служити нетачним или злонамјерним информацијама.
67. У интерној комуникацији запослени је дужан љубазно 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.
68. Забрањено је сексуално узнемиравање, вербално или невербално нежељено понашање из сфере полног живота којим се вријеђа лични интегритет запосленог.
69. Пријаве за сексуално узнемиравање се подносе лицу које је непосредно претпостављено ономе од кога потиче узнемиравање.

IX - РАДНО ОКРУЖЕЊЕ

70. Сви запослени имају право на здраво и сигурно радно окружење, без дискриминације и узнемиравања.
71. Добро радно окружење подразумијева да:
- 1) запослени узајамно сарађују и избегавају 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 друге запослене,
 - 6) сви запослени су обавезни да воде рачуна о уредности просторија, а запослени који су задужени за одржавање чистоће обавезни су просторије и уређаје послуже 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.
72. Поштовањем Кодекса запослени су обавезни да створе услове за угодан боравак у објектима у којима Фонд обавља своју дјелатност.

XI – ПРИДРЖАВАЊЕ ОДРЕДБИ КОДЕКСА

73. Одредбе Кодекса морају бити доступне свим запосленим како би се упознали са својим правима и обавезама.
74. Руководилац наглашава значај прописа и правила и својим понашањем даје примјер за правилно понашање других запослених.
75. Руководилац у односу са запосленима треба да поступа коректно, поштује достојанство сваког запосленог, да обезбједи очување њихове приватности и да кроз тимски рад обезбједи изграђивање добрих међуљудских односа.
76. Запослени су дужни да се придржавају одредби овог кодекса.
77. Понашање запосленог супротно одредбама овог кодекса представља лакшу повреду радне обавезе осим ако је законом одређено као тежа повреда радне обавезе.
78. Надзор над примјеном овог кодекса у филијалама има руководилац филијале, а у Централној служби шеф Кабинета и помоћници директора у оквиру сектора којим руководе.

79. Руководилац је дужан запосленом, чијим радом непосредно руководи, указати на одступања од правила Кодекса и предузимати мјере у складу са прописима.

80. Кодекс ступа на снагу осам дана од дана објављивања на PIOWEB сервису.

81. Ступањем на снагу овог Кодекса престаје да важи Етички кодекс радника Фонда за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске број: 3451-11/14 од 02.10.2014. године.

Број: О-1860/2018-6

Датум: 28.06.2018. године

ПРЕДСЈЕДНИК
Здравко Плазачић, дипл. правник



