

Na osnovu člana 196. Zakona o zaposlenima u autonomnim pokrajinama i jedinicama lokalne samouprave („Sl.glasnik RS“ br. 21/2016), člana 32.stav 1. tačka 6. Zakona o lokalnoj samoupravi („Sl.glasnik RS“ br. 129/2007, 83/2014 – dr.zakon i 101/2016 – dr.zakon), člana 42.stav 1.tačka 8. Statuta grada Novog Pazara ("Sl.list grada Novog Pazara broj 8/17), Skupština grada Novog Pazara je na sednici održanoj, 18.12.2017. godine donela je

KODEKS PONAŠANJA SLUŽBENIKA I NAMEŠTENIKA GRADA NOVOG PAZARA

I. OSNOVNE ODREDBE

Kodeks

Član 1.

Kodeks ponašanja službenika i nameštenika (u daljem tekstu: Kodeks) je skup pravila ponašanja službenika i nameštenika koji sadrži profesionalne i etičke standarde za obavljanje službenih poslova i ostvarivanje komunikacije sa strankama, u cilju obezbeđivanja kvaliteta i dostupnosti usluga, kao i podsticanju poverenja u integritet, nepristrasnost i efikasnost organa, službi i organizacija osnovanih od Grada Novog Pazara.

Stranke su fizička i pravna lica bez obzira na državljanstvo i sedište, kao i organi, organizacije i grupe lica koja se obraćaju jedinici lokalne samouprave.

Oblast primene

Član 2.

Pravila ovog Kodeksa dužni su da primenjuju službenici i nameštenici u organima, službama i organizacijama Grada Novog Pazara (u daljem tekstu: službenici) kada obavljaju poslove iz svoje nadležnosti.

Svrha Kodeksa

Član 3.

Svrha ovog Kodeksa je:

- da utvrdi standarde ličnog i profesionalnog integriteta i ponašanja kojih bi trebalo da se pridržavaju službenici,
- da podrži službenike u poštovanju profesionalnih i etičkih standarda,
- da upozna stranke o pravilnom načinu postupanja i ponašanja službenika,
- da doprinese izgradnji poverenja građana u lokalnu vlast,
- da doprinese uspostavljanju efikasnijeg i odgovornijeg postupanja službenika.

Član 4.

Svi pojmovi koji su u ovom Kodeksu upotrebljeni u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.

II. OSNOVNI PRINCIPI I PRAVILA KODEKSA

Zakonitost i nepristrasnost

Član 5.

Službenik je dužan da se u obavljanju svojih poslova ponaša zakonito i da svoja diskreciona ovlašćenja primenjuje nepristrasno.

Službenici posebno vode računa da odluke koje se tiču prava, obaveza ili na zakonu zasnovanih interesa stranaka imaju osnov u zakonu i da njihov sadržaj bude usklađen sa zakonom.

Službenici su dužni da se uzdržavaju od bilo koje samovoljne ili druge radnje koja će neopravdano uticati na stranke ili im se neosnovano daje povlašćeni tretman.

Službenici se u svom radu nikada ne rukovode ličnim, porodičnim, niti političkim pritiscima i motivima.

Objektivnost

Član 6.

U svom radu, službenik je dužan da uzme u obzir sve relevantne činjenice i da svaku od njih pravilno oceni u odnosu na odluku, kao i da izuzme sve elemente koji nisu od značaja za predmetni slučaj.

Zabrana diskriminacije

Član 7.

Službenici su obavezni da u svakoj prilici poštuju princip jednakosti stranaka pred zakonom, a posebno kada rešavaju o zahtevima stranaka i donose odluke.

Službenici postupaju jednako prema svim strankama u istoj pravnoj i faktičkoj situaciji.

Ukoliko dođe do drugačijeg postupanja službenika prema određenoj stranci nego što je to uobičajeno, službenik je dužan da obrazloži takvo postupanje relevantnim razlozima konkretnog slučaja.

Službenik je dužan da u okviru svojih nadležnosti omogući ostvarivanje prava, poštovanje integriteta i dostojanstva stranaka i drugih službenika bez diskriminacije ili povlašćivanja po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu pola, rase, boje kože, društvenog porekla, rođenja, genetskih svojstava, kulture, jezika, veroispovesti ili verovanja, političkog ili drugog uverenja, državljanstva, pripadnosti narodu ili nacionalnoj manjini, imovnog stanja, psihičkog i fizičkog invaliditeta, starosne dobi, rodnog identiteta i seksualne orijentacije, zdravstvenog stanja, bračnog i porodičnog statusa, osuđivanosti, fizičkog izgleda, članstva u političkim, sindikalnim i drugim organizacijama i drugim stvarnim i pretpostavljenim ličnim svojstvima.

Zabrana zloupotrebe i prekoračenja službenih ovlašćenja

Član 8.

Službenici su dužni da ovlašćenja u svom radu koriste isključivo u svrhe koje su utvrđene zakonom i drugim odgovarajućim propisima.

Pri obavljanju privatnih poslova, službenik ne sme koristiti službene oznake, službena ovlašćenja ili autoritet radnog mesta u lokalnoj samoupravi.

Službenik je dužan da u svom radu isključivo vrši uvid, pribavlja i obrađuje podatke o činjenicama o kojima se vodi službena evidencija, a koji su neophodni za odlučivanje, odnosno postupanje.

Zaštita podataka o ličnosti

Član 9.

Službenik koji obrađuje podatke o ličnosti poštuje sve zakonske propise i važeće standarde u pogledu njihove zaštite.

Službenik posebno ne koristi lične podatke u svrhe koje nisu zakonite, ne dostavlja ih neovlašćenim osobama i ne omogućava im uvid u njih.

Pristup informacijama od javnog značaja

Član 10.

Službenik se stara o poštovanju prava na pristup informacijama od javnog značaja na način koji obezbeđuje najpotpunije i najefikasnije ostvarivanje tog prava, u skladu sa zakonom koji reguliše pristup informacijama od javnog značaja i pravilima koja važe u organu, službi ili organizaciji.

Pružanje informacija o postupku

Član 11.

Službenici su dužni da strankama, na njihov zahtev, daju informacije o postupku koji se kod njih vodi. Službenik će uputiti stranku na koji način može da izvrši uvid u stanje postupka.

Službenici su dužni da strankama pruže i informacije o pravnim radnjama koje stranke treba da preduzmu u cilju ostvarivanja svojih prava i obaveza. Službenik vodi računa da informacije koje pruža budu jasne i razumljive stranci.

Kada službenik ne sme da obelodani informaciju zbog njene poverljive prirode, dužan je da navede datoj zainteresovanoj stranci razloge zbog kojih nije u mogućnosti da joj poveri navedenu informaciju.

Ako je usmeni zahtev stranke previše složen, službenik je dužan da posavetuje stranku o tome kako da formuliše svoj zahtev pisanim putem.

Ukoliko se zahtev u vezi postupka odnosi na pitanja za koje određeni službenik nije nadležan, uputiće stranku na nadležnog službenika i naznačiti njegovo ime i po mogućstvu kontakt podatke.

Ispravljanje propusta

Član 12.

U slučaju greške u radu službenika koja ima nepoželjan uticaj na prava ili interese stranaka, službenik je dužan da uputi pismeno izvinjenje stranci i nastoji da ukloni negativne posledice prouzrokovane njegovom greškom što je pre moguće, kao i da obavesti stranku o pravu na odgovarajuće pravno sredstvo i prigovor zbog propusta.

Razumni rok za donošenje odluka

Član 13.

Službenici se staraju da se odluka po svakom zahtevu ili prigovoru donese u razumnom roku, bez odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u zakonom predviđenom roku. Isto

pravilo primenjuje se za odgovore na dopise stranaka ili odgovore na službene dopise kojima službenici od pretpostavljenih traže uputstva u pogledu postupka koji se vodi.

Ako zbog složenosti postupka, odnosno pitanja koja su pokrenuta, odluku nije moguće doneti u zakonskom roku, službenik će o tome obavestiti stranku i svog pretpostavljenog, i preduzeti sve što je potrebno da se odluka donese što pre.

Ponašanje službenika u javnim nastupima

Član 14.

U svim oblicima javnih nastupa i delovanja u kojima predstavlja jedinicu lokalne samouprave, službenik je dužan iznositi stavove, u skladu s propisima, ovlašćenjima, stručnim znanjem i Kodeksom.

Prilikom iznošenja stručnih i ličnih stavova, službenik pazi na ugled jedinice lokalne samouprave i lični ugled i sme iznositi samo istinite podatke, sadržinom i tonom kojim se ne vređa ugled organa, ustanova, preduzeća, kao ni njihovih predstavnika, a na isti način ima postupati i kada je reč o ličnom i poslovnom ugledu drugih fizičkih i pravnih lica.

Poštovanje drugih i učtivost službenika

Član 15.

Službenici su dužni da se međusobno i prema strankama ophode sa poštovanjem.

Prilikom komunikacije sa strankama službenici treba da budu učtivi, pristupačni, tačni i kooperativni.

Prilikom odgovaranja na dopise, u telefonskim razgovorima i u prepisci putem elektronske pošte, službenik je dužan da bude što više od pomoći i da pruži što iscrpnije i preciznije odgovore.

U prisustvu stranaka službenicima nisu dozvoljeni privatni telefonski razgovori.

Standard poslovne komunikacije

Član 16.

Standard poslovne komunikacije podrazumeva da se u najkraćem mogućem roku, najkasnije u roku od 24 sata, odgovori na poruku primljenu radnim danima putem elektronske pošte.

Ukoliko je primalac elektronske pošte odsutan, mora biti postavljeno obaveštenje na elektronskoj pošti o odsustvu sa radnog mesta sa informacijama kome se mogu obratiti stranke ili službenici u hitnim slučajevima, a tokom odsustva primaoca poruke.

Slanje podneska, dopisa ili elektronske pošte

Član 17.

Službenik je dužan da prilikom slanja podneska ili dopisa uvek koristi memorandum.

Podnesak, dopis ili elektronsku poštu potrebno je nasloviti na osobu tj. fizičko lice, ili funkciju odnosno poslovno ime privrednog društva.

Podnesak, dopis i elektronsku poštu neophodno je uredno potpisati svojim imenom, zvanjem i ostalim podacima za kontakt.

Podnesak, dopis ili elektronska pošta treba da bude jasne sadržine i koncizan, a stil pisanja treba da bude prilagođen osobi kojoj se obraća i u skladu sa temom.

Prilikom pripreme podneska, dopisa ili elektronske pošte neophodno je proveriti pravopis i tačnost informacija koje se navode.

Poštovanje radnog vremena

Član 18.

Zaposleni su dužni da poštuju propisano radno vreme, kao i da se prilikom dolaska ili odlaska sa radnog mesta evidentiraju na propisan način.

Pauza u toku radnog vremena je dozvoljena u dogovorenom vremenskom intervalu u trajanju od 30 minuta.

Pauza ne može biti na početku ili na kraju radnog vremena.

Nije dozvoljeno napuštanje radnog mesta u okviru radnog vremena bez odobrenja rukovodioca ili zaposlenog kojeg rukovodilac ovlasti.

Službenicima bez prethodne najave i odobrenja pretpostavljenog, nije dopušten ulazak u radne prostorije organa, službe ili organizacije van radnog vremena.

Standardi odevanja na radnom mestu

Član 19.

Službenik je dužan da bude prikladno i uredno odeven, primereno poslovima službenika, i da na taj način ne narušava ugled jedinice lokalne samouprave, niti izražava svoju političku, ili drugu ličnu pripadnost koja bi mogla da dovede u sumnju njegovu nepristrasnost i neutralnost.

Zaposleni treba da se odevaju u skladu sa zahtevima radnih mesta i radnih aktivnosti, a osnovni standard svakodnevnog odevanja jeste uredna i čista odeća.

Službenika koji je neprikladno odeven, neposredni rukovodilac će upozoriti na obavezu poštovanja ovog Kodeksa u pogledu odevanja na radnom mestu i na mogućnost pokretanja disciplinskog postupka u slučaju ponovljene povrede Kodeksa.

Urednost radnih prostorija

Član 20.

Radne prostorije službenika moraju biti čiste i uredne o čemu službenici vode računa sve vreme tokom trajanja radnog vremena, kao i prilikom napuštanja istih.

Zabranjeno je konzumiranje hrane u radnoj prostoriji, kao i njeno držanje na stolu.

III. PRIDRŽAVANJE ODREĐABA KODEKSA I ZAVRŠNE ODREDBE

Pravo pritužbe zbog kršenja Kodeksa

Član 21.

Stranka se zbog povrede pravila ovog Kodeksa može pritužbom obratiti rukovodiocu organa, službe ili organizacije Grada Novog Pazara (u daljem tekstu: nadležni rukovodilac).

Nadležni rukovodilac dužan je da obavesti podnosioca pritužbe o preduzetim radnjama.

Nadležni rukovodilac svojim odlukama, stavovima, mišljenjima, preporukama i drugim aktima stvaraju praksu od značaja za primenu ovog Kodeksa.

Praćenje primene Kodeksa

Član 22.

Nadležni rukovodilac Grada Novog Pazara prati i razmatra primenu Kodeksa.

Za sprovođenje ovog Kodeksa odgovorni su rukovodioci organizacionih jedinica.

Ukoliko praćenjem primene Kodeksa oceni da je to potrebno, nadležni rukovodilac može za primenu Kodeksa izdati posebna uputstva.

Izveštaj o primeni Kodeksa čini sastavni deo godišnjeg izveštaja o radu organa, službe ili organizacije. Izveštaj sadrži statističke podatke o ukupnom broju primljenih prigovora stranaka na kršenje Kodeksa, strukturi prigovora po pravilima utvrđenim Kodeksom, pokrenutim i okončanim disciplinskim postupcima, izrečenim merama za kršenje Kodeksa i druge činjenice i okolnosti za koje rukovodioci organa, službi ili organizacija smatraju da su od značaja za praćenje primene Kodeksa.

Disciplinska odgovornost

Član 23.

Povrede obaveza iz ovog Kodeksa predstavljaju lakšu povredu dužnosti iz radnog odnosa, ukoliko nije obuhvaćena nekom od težih povreda radnih dužnosti predviđenih Zakonom ili drugim propisom.

Obaveštavanje stranaka i službenika o primeni Kodeksa

Član 24.

Tekst Kodeksa načelnik gradske uprave za izvorne i poverene poslove postavlja na internet stranici Grada Novog Pazara, a u štampanom obliku ističe na oglasnoj tabli i u dovoljnom broju primeraka čini dostupnim strankama na drugim odgovarajućim mestima (uslužni servis građana, šalterske službe, mesne kancelarije i dr.).

Nadležni rukovodilac upoznaje sve službenike sa sadržinom Kodeksa.

Prelazne i završne odredbe

Član 25.

Danom stupanja na snagu ovog Kodeksa, prestaje da važi Etički kodeks ponašanja zaposlenih u Gradskim upravama, javnim službama, javnim preduzećima, ustanovama i organizacijama čiji je osnivač grad Novi Pazar („Službeni list grada Novog Pazara“ broj 13/09).

Stupanje na snagu

Član 26.

Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u „Službenom listu“ grada Novog Pazara.

SKUPŠTINA GRADA NOVOG PAZARA

Broj: 112-388/17

U Novom Pazaru, 18.12.2017.godine

PREDSEDNICA
Ifeta Radončić, dipl.ecc