

На основу члана 26. Закона о јавним предузећима („Сл.гласник РС“ бр. 15/2016), члана 21. Статута ЈКП „Обједињена наплата Ниш“ директор прописује:

КОДЕКС ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ У ЈКП „ОБЈЕДИЊЕНА НАПЛАТА“ НИШ

I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Кодекс
Члан 1.

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА
ОБЈЕДИЊЕНУ НАПЛАТУ КОМУНАЛНИХ,
СТАМБЕНИХ И ДРУГИХ УСЛУГА И НАКНАДА
Бр. 00-8640
29. 12. 2021. год.
НИШ

Кодекс понашања запослених (у даљем тексту: Кодекс) је скуп правила понашања запослених који садржи професионалне и етичке стандарде за обављање службених послова и остваривање комуникације са странкама, у циљу обезбеђивања квалитета и доступности услуга, као и подстицању поверења у интегритет, непристрасност и ефикасност служби.

Странке су физичка и правна лица без обзира на држављанство и седиште, као и органи, организације и групе лица која се обраћају ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш.

Област примене
Члан 2.

Правила овог Кодекса дужни су да примењују запослени у ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш (у даљем тексту: запослени) када обављају послове из своје надлежности.

Сврха Кодекса
Члан 3.

Сврха овог Кодекса је:

- да утврди стандарде личног и професионалног интегритета и понашања којих би требало да се придржавају запослени,
- да подржи запослене у поштовању професионалних и етичких стандарда,
- да упозна странке о правилном начину поступања и понашања запослених,
- да допринесе изградњи поверења грађана у ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш,
- да допринесе успостављању ефикаснијег и одговорнијег поступања запослених.

Члан 4.

Сви појмови који су у овом Кодексу употребљени у мушком граматичком роду обухватају мушки и женски род лица на која се односе.

II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ И ПРАВИЛА КОДЕКСА

Законитост и непристрасност

Члан 5.

Запослени је дужан да се у обављању својих послова понаша законито и да своја дискрециона овлашћења примењује непристрасно.

Запослени посебно воде рачуна да одлуке које се тичу права, обавеза или на закону заснованих интереса странака имају основ у закону и да њихов садржај буде усклађен са законом.

Заполени су дужни да се уздржавају од било које самовољне или друге радње која ће неоправдано утицати на странке или им се неосновано даје повлашћени третман.

Запослени се у свом раду никада не руководе личним, породичним, нити политичким притисцима и мотивима.

Објективност

Члан 6.

У свом раду, запослени је дужан да узме у обзир све релевантне чињенице и да сваку од њих правилно оцени у односу на одлуку, као и да изузме све елементе који нису од значаја за предметни случај.

Забрана дискриминације

Члан 7.

Запослени су обавезни да у свакој прилици поштују принцип једнакости странака пред законом, а посебно када решавају о захтевима странака и доносе одлуке.

Запослени поступају једнако према свим странкама у истој правној и фактичкој ситуацији.

Уколико дође до другачијег поступања запосленог према одређеној странци него што је то уобичајено, запослени је дужан да образложи такво поступање релевантним разлозима конкретног случаја.

Запослени је дужан да у оквиру својих надлежности омогући остваривање права, поштовање интегритета и достојанства странака и других службеника без дискриминације или повлашћивања по било ком основу, а нарочито по основу пола, расе, боје коже, друштвеног порекла, рођења, генетских својстава, културе, језика, вероисповести или веровања, политичког или другог уверења, држављанства, припадности народу или националној мањини, имовног стања, психичког и физичког инвалидитета, старосне доби, родног идентитета и сексуалне оријентације, здравственог стања, брачног и породичног статуса, осуђиваности, физичког изгледа, чланства у политичким, синдикалним и другим организацијама и другим стварним и претпостављеним личним својствима.

Забрана злоупотребе и прекорачења службених овлашћења

Члан 8.

Запослени су дужни да овлашћења у свом раду користе искључиво у сврхе које су утврђене законом и другим одговарајућим прописима.

При обављању приватних послова, запослени не сме користити службене ознаке, службена овлашћења или ауторитет радног места.

Запослени је дужан да у свом раду искључиво врши увид, прибавља и обрађује податке о чињеницама о којима се води службена евиденција, а који су неопходни за одлучивање, односно поступање.

Заштита података о личности

Члан 9.

Запослени који обрађује податке о личности поштује све законске прописе и важеће стандарде у погледу њихове заштите.

Запослени посебно не користи личне податке у сврхе које нису законите, не доставља их неовлашћеним особама и не омогућава им увид у њих.

Пристап информацијама од јавног значаја

Члан 10.

Запослени се стара о поштовању права на пристап информацијама од јавног значаја на начин који обезбеђује најпотпуније и најефикасније остваривање тог права, у складу са законом који регулише пристап информацијама од јавног значаја и правилима која важе у органу, служби или организацији.

Члан 10. а

Све информације које се тичу пословања ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, јавности или појединачном тражиоцу, даје директор ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш или запослени кога директор овласти.

Пружање информација о поступку

Члан 11.

Запослени су дужни да странкама, на њихов захтев, дају информације о поступку који се код њих води. Запослени ће упутити странку на који начин може да изврши увид у стање поступка.

Запослени су дужни да странкама пруже и информације о правним радњама које странке треба да предузму у циљу остваривања својих права и обавеза. Запослени води рачуна да информације које пружа буду јасне и разумљиве странци.

Када запослени не сме да обелодани информацију због њене поверљиве природе, дужан је да наведе датој заинтересованој странци разлоге због којих није у могућности да јој повери наведену информацију.

Ако је усмени захтев странке превише сложен, службеник је дужан да посаветује странку о томе како да формулише свој захтев писаним путем.

Уколико се захтев у вези поступка односи на питања за које одређени запослени није надлежан, упутиће странку на надлежног запосленог и назначити његово име и по могућству контакт податке.

Исправљање пропуста

Члан 12.

У случају грешке у раду запосленог која има непожељан утицај на права или интересе странака, запослени је дужан да упути извињење странци и настоји да отклони негативне последице проузроковане његовом грешком што је пре могуће.

Разумни рок за доношење одлука

Члан 13.

Запослени се старају да се одлука по сваком захтеву или приговору донесе у разумном року, без одлагања, а у сваком случају најкасније у законом предвиђеном року.

Исто правило примењује се за одговоре на дописе странака или одговоре на службене дописе којима запослени од претпостављених траже упутства у погледу поступка који се води.

Ако због сложености поступка, односно питања која су покренута, одлуку није могуће донети у законском року, запослени ће о томе обавестити странку и свог претпостављеног, и предузети све што је потребно да се одлука донесе што пре.

Понашање запослених у јавним наступима

Члан 14.

У свим облицима јавних наступа и деловања у којима представља ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, запослени је дужан износити ставове, у складу с прописима, овлашћењима, стручним знањем и Кодексом.

Приликом изношења стручних и личних ставова, запослени пази на углед ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш и лични углед и сме износити само истините податке, садржином и тоном којим се не вређа углед органа, установа, предузећа, као ни њихових представника, а на исти начин има поступати и када је реч о личном и пословном угледу других физичких и правних лица.

Поштовање других и учтивост запослених

Члан 15.

Запослени су дужни да се међусобно и према странкама опходе са поштовањем.

Приликом комуникације са странкама запослени треба да буду учтиви, приступачни, тачни и кооперативни.

Приликом одговарања на дописе, у телефонским разговорима и у преписци путем електронске поште, запослени је дужан да буде што више од помоћи и да пружи што исцрпније и прецизније одговоре.

У присуству странака запосленима нису дозвољени приватни телефонски разговори.

Стандард пословне комуникације

Члан 16.

Стандард пословне комуникације подразумева да се у најкраћем могућем року (најкасније у законском року) одговори на поруку примљену радним данима путем електронске поште.

Уколико је прималац електронске поште одсутан, мора бити постављено обавештење на електронској пошти о одсуству са радног места са информацијама коме се могу обратити странке или запослени у хитним случајевима, а током одсуства примаоца поруке.

Слање поднеска/дописа или електронске поште

Члан 17.

Запослени је дужан да приликом слања поднеска или дописа, у комуникацији ван ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, увек користи меморандум.

Поднесак, допис или електронску пошту потребно је насловити на особу (физичко лице) или функцију, односно пословно име привредног друштва.

Поднесак, допис и електронску пошту неопходно је уредно потписати својим именом, звањем и осталим подацима за контакт.

Поднесак, допис или електронска пошта треба да буде јасне садржине и концизан, а стил писања треба да буде прилагођен особи којој се обраћа и у складу са темом.

Приликом припреме поднеска, дописа или електронске поште проверити правопис и тачност информација које се наводе.

Поштовање радног времена

Члан 18.

Запослени су дужни да поштују прописано радно време, као и да се приликом доласка или одласка са радног места евидентирају на прописан начин.

Пауза у току радног времена је дозвољена у договореном временском интервалу у трајању од 30 минута.

Пауза не може бити на почетку или на крају радног времена.

Није дозвољено напуштање радног места у оквиру радног времена без одобрења руководиоца или запосленог којег руководиоца овласти.

Запосленима без претходне најаве и одобрења претпостављеног, није допуштен улазак у радне просторије ван радног времена.

Стандарди одевања на радном месту

Члан 19.

Запослени је дужан да буде прикладно и уредно одевен, примерено пословима запосленог, и да на тај начин не нарушава углед ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, нити изражава своју политичку, верску или другу личну припадност која би могла да доведе у сумњу његову непристрасност и неутралност. Под термином „прикладно и уредно одевен“ подразумева се да није дозвољено ношење тренерки, кратких панталона, бермуда и папуча, као и патика обим петком, сукња не сме бити краћа од 10 цм изнад колена, провидних и кратких блуза које откривају стомак или леђа, као и сличне одеће која је непримерена пословном изгледу, деколте може бити максимално у висини пазуха, шминка мора не сме бити нападна.

Запослени треба да се одевају у складу са захтевима радних места и радних активности, а основни стандард свакодневног одевања јесте уредна и чиста одећа.

Запосленог који је неприкладно одевен, непосредни руководилац ће упозорити на обавезу поштовања овог Кодекса у погледу одевања на радном месту и на могућност покретања дисциплинског поступка у случају поновљене повреде Кодекса.

Уредност радних просторија

Члан 20.

Радне просторије запослених морају бити чисте и уредне о чему запослени воде рачуна све време током трајања радног времена, као и приликом напуштања истих.

Забрањено је конзумирање хране у радној просторији, као и њено држање на столу.

III. ПРИДРЖАВАЊЕ ОДРЕДАБА КОДЕКСА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Право притужбе због кршења Кодекса

Члан 21.

Странка се због повреде правила овог Кодекса може притужбом обратити руководиоцу (у даљем тексту: надлежни руководилац).

Надлежни руководилац дужан је да обавести подносиоце притужбе о предузетим радњама.

Надлежни руководилац својим одлукама, ставовима, мишљењима, препорукама и другим актима стварају праксу од значаја за примену овог Кодекса.

Праћење примене Кодекса

Члан 22.

Надлежни руководилац прати и разматра примену Кодекса.

За спровођење овог Кодекса одговорни су руководиоци организационих јединица.

Уколико праћењем примене Кодекса оцени да је то потребно, надлежни руководиалац може за примену Кодекса издати посебна упутства.

Дисциплинска одговорност

Члан 23.

Повреде обавеза из овог Кодекса представљају лакшу повреду дужности из радног односа, уколико није обухваћена неком од тежих повреда радних дужности предвиђених Законом или другим прописом.

Обавештавање странака и службеника о примени Кодекса

Члан 24.

Текст Кодекса поставља се на интернет страници ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, а у штампаном облику истиче на огласној табли и у довољном броју примерака чини доступним странкама на другим одговарајућим местима (услужни сервис грађана, шалтерске службе и др.).

Надлежни руководиалац упознаје све службенике са садржином Кодекса.

Ступање на снагу

Члан 25.

Кодекс и све евентуалне измене прописује директор ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш.

Овај Кодекс ступа на снагу наредног дана од дана објављивања на интернет страници и огласној табли ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш.

в.д. директор



дир. правник Јелена Стојановић