

На основу члана 196. Закона о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе ( „Сл. гласник РС“ бр. 21/2016 ), члана 32. став 1. тачка 6. Закона о локалној самоуправи ( „Сл. гласник РС“ бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон и 101/2016 – др. закон), члана 42. тачка 7. Статута општине Бачка Топола („Службени лист општине Бачка Топола“, бр. 15/2008, 1/2009,6/2010, 9/2012 и 12/2014), Скупштина општине Бачка Топола је на седници одржаној дана 22. марта 2018. године усвојила

## **КОДЕКС ПОНАШАЊА СЛУЖБЕНИКА И НАМЕШТЕНИКА ОПШТИНЕ БАЧКА ТОПОЛА**

### **I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### *Кодекс*

##### **Члан 1.**

Кодекс понашања службеника и намештеника ( у даљем тексту: Кодекс) је скуп правила понашања службеника и намештеника који садржи професионалне и етичке стандарде за обављање службених послова и остваривање комуникације са корисницима јавних услуга, у циљу обезбеђивања квалитета и доступности услуга, као и подстицању поверења у интегритет, непристрасност и ефикасност органа, служби и организација основаних од Општине Бачка Топола

Корисници јавних услуга су физичка и правна лица без обзира на држављанство и седиште, као и органи, организације и групе лица која остварују комуникацију са јединицом локалне самоуправе (у даљем тексту: странка).

Јавна услуга подразумева сваку врсту поступања службеника и намештеника у обављању послова из своје надлежности, односно службених послова.

##### **Члан 2.**

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

#### *Област примене*

##### **Члан 3.**

Правила овог Кодекса дужни су да примењују службеници и намештеници у органима, службама и организацијама Општине Бачка Топола ( у даљем тексту: службеници ) када обављају послове из своје надлежности.

#### *Сврха Кодекса*

##### **Члан 4.**

Сврха овог Кодекса је:

- да утврди стандарде личног и професионалног интегритета и понашања којих би требало да се придржавају службеници,
- да подржи службенике у поштовању професионалних и етичких стандарда,
- да упозна кориснике јавних услуга о правилном начину комуникације и опхођења службеника,
- да допринесе изградњи поверења грађана у локалну власт,
- да допринесе успостављању ефикаснијег и одговорнијег поступања службеника.

### **II. ОПШТИ ПРИНЦИПИ И ПРАВИЛА КОДЕКСА**

#### *Законитост и непристрасност*

##### **Члан 5.**

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

Службеници 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.

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

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

Службеник не сме учествовати у поступцима у којима се одлучује о његовом интересу, интересима њему блиских, односно повезаних лица, као и у поступцима у којима имају економске или друге интересе.

### ***Објективност***

#### **Члан 6.**

У свом раду, службеник 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.**

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

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

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

Службеник 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, рођења, 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.**

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

При обављању приватних послова, службеник не сме користити службене ознаке, службена овлашћења или ауторитет радног места у локалној самоуправи.

Службеник 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.

### ***Понашање службеника у јавним наступима***

#### **Члан 9.**

У свим облицима јавних наступа и деловања у којима представља јединицу локалне самоуправе, службеник је дужан износити ставове, у складу с прописима, овлашћењима, стручним знањем и Кодексом.

Приликом изношења стручних и личних ставова, службеник је дужан пазити на углед јединице локалне самоуправе и лични углед.

У јавним наступима у којима не представља јединицу локалне самоуправе, а који се на било који начин односе на послове из делокруга органа, службе или организације у којој је службеник запослен или послове радног места које обавља, службеник не сме износити податке који би могли наштетити угледу јединице локалне самоуправе и нарушити поверење странака у њен рад.

У јавним наступима у којима не представља јединицу локалне самоуправе и који нису тематски повезани са радним местом које обавља, односно делокругом органа, службе или организације у којој је службеник запослен, службеник је дужан пазити на углед јединице локалне самоуправе и лични углед.

### ***Пружање информација о поступку***

#### **Члан 10.**

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

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

Када службеник 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 службеник није надлежан, упутиће странку на надлежног службеника и назначити његово име и по могућству контакт податке.

### ***Потврда пријема и обавештење о надлежном службенику***

#### **Члан 11.**

Пријем сваког дописа или поднеска у Општини Бачка Топола биће потврђен странци приликом предаје поднеска, а у случају упућивања поштом најкасније у року од 15 дана од дана пријема поднеска, осим уколико је у том року службеник у прилици да достави мериторан одговор.

У потврди пријема се наводе, по могућству име и контакт подаци службеника који је задужен за вођење поступка у том случају, као и организациона јединица којој тај службеник припада.

Потврда пријема нити одговор се не морају слати на обраћања која се злоупотребљавају, која су учестала преко разумне мере или очигледно неоснована.

### ***Прослеђивање и исправка поднеска***

#### **Члан 12.**

Ако ствари због којих су се странке обратиле Општини Бачка Топола нису у надлежности локалне самоуправе или нису у делокругу рада организационе јединице општинске управе, службе или организације, службеник који ради на предметном случају ће упутити странку на надлежни орган, односно на одговарајућу организациону јединицу у општинској управи, службу или организацију.

Поднесци странака који су изричито упућени погрешној организационој јединици биће интерно прослеђени надлежној организационој јединици без одлагања.

Организациона јединица на коју је поднесак био погрешно насловљен, обавестиће странку о прослеђивању поднеска надлежној организационој јединици и навести назив организационе јединице којој је поднесак прослеђен или по могућству име и контакт податке службеника који је за предметни поднесак надлежан.

Службеник је дужан да скрене пажњу странкама на грешке или пропусте у поднесцима и документацији и омогућава им да их исправе и допуне.

### ***Језик и писмо***

#### **Члан 13.**

Службеник се у свом раду стара да странка која не разуме језик и писмо на коме се води поступак буде обавештена и добије одговор на језику, односно писму које разуме и да јој се током поступка, уколико је то неопходно, обезбеди преводилац или тумач.

### ***Разумни рок за доношење одлука***

#### **Члан 14.**

Службеници се старају да се одлука по сваком захтеву или притужби 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 службеници 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, службеник ће о томе обавестити странку и свог претпостављеног, и предузети све што је потребно да се одлука донесе што пре.

### ***Исправљање пропуста***

#### **Члан 15.**

У случају грешке у раду службеника која има непожељан утицај на права или интересе странака, службеник је дужан да се упути писмено извињење странци и настоји да отклони негативне последице проузроковане његовом грешком што је пре могуће, као и да обавести странку о праву на одговарајуће правно средство и притужбу због пропуста.

### ***Заштита података о личности***

#### **Члан 16.**

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

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

## ***Приступ информацијама од јавног значаја***

### **Члан 17.**

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

## ***Поштовање других и учтивост службеника***

### **Члан 18.**

Службеници су дужни да се међусобно и према странкама опходе са поштовањем. Приликом остваривања комуникације службеници треба да буду учтиви, приступачни, тачни и кооперативни.

У комуникацији службеници треба да уложе напор да схвате шта им други саопштавају, као и да у свом излагању буду јасни и недвосмислени.

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

## ***Стандарди пословне комуникације***

### **Члан 19.**

Стандард пословне комуникације подразумева да се у најкраћем могућем року (најкасније у року од 24 сата) одговори на поруку примљену путем електронске поште.

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

## ***Слање поднеска/дописа или електронске поште***

### **Члан 20.**

Службеник је дужан приликом слања поднеска или дописа увек користити меморандум.

Поднесак, допис или електронску пошту потребно је насловити на особу (физичко лице) или функцију, као и фирму.

Поднесак, допис и електронску пошту неопходно је уредно потписати својим именом, функцијом 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.

## ***Правила о конзумирању хране***

### **Члан 21.**

Конзумација хране је дозвољена искључиво у просторијама које су одређене за те намене.

## ***Стандарди одевања на радном месту***

### **Члан 22.**

Службеник је дужан да буде прикладно и уредно одевен, примерено пословима службеника, и да на тај начин не нарушава углед јединице локалне самоуправе, нити изражава своју политичку, верску или другу личну припадност која би могла да доведе у сумњу његову непристрасност и неутралност.

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

Службеника који је неприкладно одевен, на предлог непосредног руководиоца, надлежни 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.

### **Члан 23.**

Правила облачења за жене:

- сукња и хаљина не сме бити краћа од 5цм изнад колена и не сме имати дубок шлиц
- није дозвољено ношење: провидних блуза, мајица и хаљина без рукава, кратких блуза које откривају стомак или леђа, кратких панталона, тренерки, преуских панталона, хеланки, шарених панталона, провидне одеће испод које се назире доњи веш, као и сличне одеће која је непримерена професионалном изгледу на послу
- деколте може бити максимално у висини пазуха
- одећа мора бити чиста и испеглана
- коса и нокти морају бити уредни
- шминка мора бити ненападна

- није дозвољено ношење патика, сандала које откривају велики део стопала и прстију и папуча.

#### **Члан 24.**

Правила облачења за мушкарце:

- није дозвољено ношење тренерки, кратких панталона, бермуда, мајица без рукава, дуксева са капуљачом и са неозбиљним натписима или сликама, као и сличне одеће која је непримерена професионалном изгледу на послу
- одећа мора бити чиста и испеглана
- није дозвољено ношење патика и папуча
- коса и нокти морају бити уредни (дуга коса мора бити везана)
- брада мора бити избријана или фазонирана као и бркови.

#### ***Поштовање радног времена***

#### **Члан 25.**

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 крају радног времена.

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

Службеницима без претходне најаве и одобрења претпостављеног, није допуштен улазак у радне просторије органа, службе или организације ван радног времена.

### **III. ПРИДРЖАВАЊЕ ОДРЕДАБА КОДЕКСА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### ***Право притужбе због кршења Кодекса***

#### **Члан 26.**

Странка се због повреде правила овог Кодекса може притужбом обратити руководиоцу органа, службе или организације, као и заштитнику грађана Општине Бачка Топола (у даљем тексту: надлежни руководиоца).

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

#### ***Праћење примене Кодекса***

#### **Члан 27.**

Начелник Општинске управе прати и разматра примену Кодекса.

Уколико праћењем примене Кодекса оцени да је то потребно, начелник Општинске управе може за примену Кодекса издати посебна упутства.

За спровођење овог Кодекса одговорни су руководиоци организационих јединица.

Извештај о примени Кодекса чини саставни део годишњег извештаја о раду Општинске управе.

Извештај садржи статистичке податке о укупном броју примљених притужби странака на кршење Кодекса, структури притужби по правилима утврђеним Кодексом, покренутим и окончаним дисциплинским поступцима, изреченим мерама за кршење Кодекса и друге чињенице и околности за које руководиоци органа, служби или организација сматрају да су од значаја за праћење примене Кодекса и унапређење поштовања права странака на добру управу.

#### ***Дисциплинска одговорност***

#### **Члан 28.**

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.

Надлежни руководиоца мора узети у обзир евентуално изречене дисциплинске мере у поступку награђивања или напредовања службеника.

Примерак акта о изреченим мерама због непоштовања одредби овог Кодекса, прилаже се персоналном досијеу службеника који је повреду извршио.

#### ***Обавештавање странака о примени Кодекса и завршне одредбе***

#### **Члан 29.**

Текст Кодекса понашања службеника и намештеника, начелник Општинске управе поставља на интернет страници Општине Бачка Топола, 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, месне канцеларије и др.).

Надлежни руководиоца упознаје све службенике са садржином Кодекса.

***Прелазне и завршне одредбе***

**Члан 30.**

Даном ступања на снагу овог Кодекса, престаје да важи Закључак о усвајању кодекса добре управе општине Бачка Топола („Службени лист општине Бачка Топола“, бр. 1/2012).

***Ступање на снагу***

**Члан 31.**

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од објављивања у „Службеном листу општине Бачка Топола“.

СКУПШТИНА ОПШТИНЕ

БАЧКА ТОПОЛА

Број: 016-10/2018-V

Дана: 22.03.2018.

Бачка Топола

Председник  
Скупштине општине  
Саша Срдих