

Скупштина града Крагујевца, 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 22. тачка 6. Статута града Крагујевца („Сл. лист града Крагујевца“ бр. 25/15-пречишћен текст), је на седници одржаној 27.12.2017. године, усвојила

**К О Д Е К С**  
**ПОНАШАЊА СЛУЖБЕНИКА И НАМЕШТЕНИКА ЗАПОСЛЕНИХ У ГРАДСКИМ**  
**УПРАВАМА, СТРУЧНИМ СЛУЖБАМА И ПОСЕБНИМ ОРГАНИЗАЦИЈАМА**  
**ГРАДА КРАГУЈЕВЦА**

**I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

***Кодекс***

**Члан 1.**

Кодекс понашања службеника и намештеника запослених у Градским управама, стручним службама и посебним организацијама града Крагујевца (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 странкама, у циљу обезбеђивања квалитета и доступности услуга, као и подстицању поверења у интегритет, непристрасност и ефикасност органа, служби и организација основаних од града Крагујевца.

Странке су физичка и правна лица без обзира на држављанство и седиште, као и органи, организације и групе лица која се обраћају јединици локалне самоуправе.

***Област примене***

**Члан 2.**

Правила овог Кодекса дужни су да примењују службеници и намештеници запослени у Градским управама, стручним службама и посебним организацијама града Крагујевца (у даљем тексту: службеници) 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 службеници,
- да подржи службенике у поштовању професионалних и етичких стандарда,
- да упозна странке о правилном начину поступања и понашања службеника,
- да допринесе изградњи поверења грађана у локалну власт,
- да допринесе успостављању ефикаснијег и одговорнијег поступања службеника.

**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.**

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 самовољне 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.

### ***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, 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.

### ***Заштита података о личности*** **Члан 9.**

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 10.**

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.

### ***Пружање информација о поступку*** **Члан 11.**

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.

### ***Исправљање пропуста*** **Члан 12.**

У случају грешке у раду службеника која има непожељан утицај на права или интересе странака, службеник је дужан да 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 приговор због пропуста.

### ***Разумни рок за доношење одлука*** **Члан 13.**

Службеници 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 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.

### ***Понашање службеника у јавним наступима*** **Члан 14.**

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 пази на углед јединице локалне самоуправе 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 службеника*** **Члан 15.**

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

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.

У присуству странака службеницима нису дозвољени приватни телефонски разговори.

### ***Стандард пословне комуникације*** **Члан 16.**

Стандард пословне комуникације подразумева да се у најкраћем могућем року (најкасније у року од 24 сата) 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 службеници у хитним случајевима, а током одсуства примаоца поруке.

### ***Слање поднеска/дописа или електронске поште*** **Члан 17.**

Службеник је дужан да приликом слања поднеска или дописа 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 руководилац овласти.

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

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

### **Члан 19.**

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, 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.

Начелници Градских упрва и руководиоци стручних служби и посебних организација могу донети акт којим прецизније дефинишу повреду стандарда одевања.

## ***Уредност радних просторија***

### **Члан 20.**

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

Конзумирање хране дозвољено је у радним просторијама искључиво у времену одређеном за паузу.

За службенике који раде у холу зграде Управе града, конзумирање хране је дозвољено у просторији интрног бифеа, чији простор за ову намену могу користити и други запослени.

## **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 органа, службе или организације (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.**

Примену Кодекса прате начелници Градских управа и руководиоци стручних служби и посебних организација.

За спровођење овог Кодекса одговорни су руководиоци организационих јединица.

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

Извештај о примени Кодекса чини саставни део годишњег извештаја о раду органа, службе или организације.

Извештај садржи статистичке податке о укупном броју примљених приговора странака на кршење Кодекса, структури приговора 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.

## ***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 начелник Градске управе, надлежне за управљање људским ресурсима, поставља на интернет страници града Крагујевца, а у штампаном облику истиче на огласној табли и у довољном броју примерака чини доступним странкама на другим одговарајућим местима (шалтери, месне заједнице и канцеларије и др.).

Надлежни руководиоца упознаје све службенике са садржином Кодекса.

## ***Ступање на снагу***

### **Члан 25.**

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од објављивања у „Службеном листу града Крагујевца“.

**ГРАД КРАГУЈЕВАЦ  
СКУПШТИНА ГРАДА КРАГУЈЕВЦА**

Број:110-99/17-1

Дана: 27. децембра 2017.године

К р а г у ј е в а ц

**ПРЕДСЕДНИК,**

**Мирослав Петрашиновић**

## ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Правни основ за доношење Кодекса понашања службеника и намештеника запослених у Градским управама, стручним службама и посебним организацијама града Крагујевца садржан је у одредбом члана 196. Закона о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалних самоуправа („Сл.гласник РС“ број 21/2016 ) којим је одређено да ће послодавац, у овом случају јединица локалне самоуправе, донети Кодекс понашања службеника и намештеника у року од годину дана од почетка примене закона. Имајући наведено у виду а поступајући сходно члану 46. став 1. тачка 1. Закона о локалној самоуправи („Сл.гласник РС“ бр. 129/2007, 83/2014 – др.закон и 101/2016 – др.закон ) Градско веће града Крагујевца је предложило Скупштини града Крагујевца овај предлог Кодекса понашања службеника и намештеника на усвајање.

Разлог за доношење овог Кодекса садржан је у потреби да се усвајањем и применом истог унапредити остваривање и заштита права и слобода странака, односно приближити рад органа, служби и организација основаних од стране града Крагујевца стварним потребама грађана.

Кодексом се конкретизују уставне и законске норме које утврђују демократска начела и правила рада службеника и намештеника, те се на тај начин даје основ за унапређење рада органа, служби и организација и њихових запослених када врше послове из надлежности локалне самоуправе и послове од значаја за остваривање права и слобода грађана.

Са друге стране, сам Кодекс се употребљава тако што сами службеници и намештеници имају јасну представу како изгледа правилан начин рада са странкама, а уједно је извор разумљивих сазнања за странке о томе какво поступање и понашање службеника и намештеника у органима, службама и организацијама имају право да очекују у стварима које се тичу њихових права, интереса и обавеза. Самим тим Кодекс представља користан инструмент за оцену законитости и правилности поступања управе и службеника и намештеника који у њој раде.

Спровођење Кодекса понашања службеника и намештеника не изискује посебна финансијска средства.