

На основу члана 64. и 130. Пословника Скупштине града Суботице («Службени лист Општине Суботица», бр. 29/08 и «Службени лист Града Суботице», бр. 55/11), Комисија за статутарна питања, организацију и нормативна акта Скупштине града Суботице, на седници одржаној дана 21.02.2018. године утврдила је Пречишћени текст Кодекса понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града.

Пречишћени текст Кодекса понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града обухвата:

1. Кодекс понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града („Службени лист Града Суботице“, бр. 43/10), изузев члана 37. којим је уређено ступање на снагу Кодекса,
2. Одлука о допунама Кодекса понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града („Службени лист Града Суботице“, бр. 37/17), изузев члана 4. којим је уређено ступање на снагу Одлуке и израда пречишћеног текста Кодекса.

Пречишћени текст Кодекса понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града гласи:

## **КОДЕКС понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града (пречишћени текст)**

### **I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

*На кога се Кодекс односи*

#### **Члан 1.**

Овај Кодекс се односи на све запослене у Градској управи Града Суботице и у јавним службама - предузећима, установама и организацијама чији је оснивач Град Суботица (у даљем тексту: органи управе и јавне службе).

Овај Кодекс се односи и на сва физичка лица и запослене у правним лицима којима Град Суботица (у даљем тексту: Град) повери обављање послова јавних служби.

Изрази који се у овом Кодексу односе на физичка лица су родно неутрални (подједнако се односе на лица оба пола).

*Сврха Кодекса*

#### **Члан 2.**

Сврха овог Кодекса је:

- да утврди стандарде личног и професионалног интегритета и понашања којих би требало да се придржавају запослени у органима управе и јавним службама (у даљем тексту: запослени у управи и јавним службама),
- да подржи запослене у управи и јавним службама у поштовању ових стандарда,
- да упозна грађане какво понашање имају право да захтевају и очекују од запослених у управи и јавним службама,
- да допринесе изградњи поверења грађана у локалну власт,
- да допринесе успостављању ефикасније и одговорније локалне управе.

### **II. ПРАВИЛА ПОНАШАЊА**

*Законитост*

#### **Члан 3.**

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама увек делују у оквиру и на основу Устава, закона и других прописа и примењују правила и поступке прописане важећим прописима.

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама посебно воде рачуна да одлуке које се тичу права, обавеза или на закону заснованих интереса грађана имају основ у закону и да њихов садржај буде усклађен са законом.

#### *Забрана дискриминације*

##### **Члан 4.**

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама су дужни да у свакој прилици поштују принцип једнакости грађана пред законом, а посебно када решавају о захтевима грађана и доносе одлуке. Они поступају једнако према свим грађанима у истој правној и фактичкој ситуацији.

Када органи управе и јавне службе или запослени у управи и јавним службама, због посебне правне или фактичке ситуације, поступе према грађанима другачије него што је то уобичајено, то поступање образлажу објективним и релевантним разлозима конкретног случаја.

У обављању својих дужности, запослени у управи и јавним службама не смеју неоправдано и недозвољено да праве разлику или неједнако поступају према лицу или групи с обзиром на њихова лична или стечена својства и припадност (по основу пола, расе, боје коже, друштвеног порекла, рођења, генетских својстава, језика, вероисповести или веровања, политичког или другог уверења, држављанства, припадности народу или националној мањини, културе, имовног стања, рођења, 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 или претпостављеним личним својствима).

#### *Сразмерност и сврсисходност*

##### **Члан 5.**

При доношењу одлука и вршењу других службених радњи, органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама старају се да мере и радње које предузимају буду у сразмери са циљем којем се у поступку тежи, као и да поступак воде сврсисходно, према циљу због кога је покренут.

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама не смеју неосновано, нерационално и несразмерно да ограничавају права грађана или да им намећу непотребне трошкове, који нису у разумној вези са законитим циљем поступка или радње која се предузима.

При доношењу одлука и вршењу других службених радњи, органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама посебно воде рачуна о сразмери (пропорционалности) између појединачних интереса грађана и законом уврђеног јавног интереса.

#### *Забрана злоупотребе и прекорачења овлашћења*

##### **Члан 6.**

Забрањена је злоупотреба и коришћење овлашћења ради сврхе која није утемељена у закону.

Запослени у управи и јавним службама дужни су да користе своја законска и правна овлашћења искључиво у сврхе које су им дата.

#### *Непристрасност и самосталност*

##### **Члан 7.**

Запослени у управи и јавним службама су непристрасни и самостални у свом раду.

У обављању послова, запослени у управи и јавним службама дужни су да се понашају законито и да своја дискрециона овлашћења примењују непристрасно.

Запослени у управи и јавним службама дужни су да се уздржавају од било које самовољне или друге радње којом се наноси штета грађанима или им се неосновано даје повлашћени третман.

Запослени у управи и јавним службама никада се не руководе личним, породичним, етничким или другим интересима и не повинују се партијским мотивима.

### *Објективност*

#### **Члан 8.**

Приликом доношења одлука и у вршењу других службених радњи, запослени у управи и јавним службама разматрају и цене све одлучне чињенице и дају им одговарајући значај.

### *Доследност и поштовање оправданих очекивања*

#### **Члан 9.**

Запослени у управи и јавним службама доследни су и поступају сагласно доброј претходној пракси органа управе. Уколико постоје објективни и одлучни разлози за другачије поступање у конкретном случају, они се писмено образлажу.

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама поштују оправдана и разумна очекивања која грађани имају, посебно с обзиром на претходну праксу органа управе и јавних служби или коју су ти или други органи и јавне службе и запослени у управи и јавним службама створили. Они се уздржавају од стварања нереалних и нетачних очекивања код грађана, односно предузимају све разумне мере како таква очекивања не би била створена код савесних грађана.

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама, када околности налажу, на погодан начин обавештавају грађане о току поступка, начину на који се поступак води и начину остваривања њихових права и интереса.

### *Правичност*

#### **Члан 10.**

Запослени у управи и јавним службама су дужни да при вођењу поступка и вршењу службених радњи, приликом доношења одлука и у комуникацији са грађанима поступају правично и разборито.

### *Учтивост*

#### **Члан 11.**

Запослени у управи и јавним службама су услужни, коректни, љубазни и приступачни у комуникацији са грађанима.

Приликом одговарања на дописе, телефонске позиве и електронску пошту грађана, запослени у управи и јавним службама одговарају потпуно и недвосмислено.

Ако ствари због којих су се грађани обратили органима управе и јавним службама и запосленима у управи и јавним службама нису у њиховој надлежности или делокругу рада, они ће их упутити на надлежни орган, односно одговарајућег запосленог у управи односно у јавној служби.

### *Стандард пословне комуникације*

#### **Члан 12.**

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 запослени у хитним случајевима, а током одсуства примаоца поруке.

### *Поштовање радног времена*

#### **Члан 13.**

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.

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

#### *Стандарди одевања на раду*

##### **Члан 14.**

Запослени у управи и јавним службама су дужни да буду прикладно и уредно одевени, примерено пословима које обављају у управи и јавним службама и да својим начином одевања на радном месту не нарушавају углед управе односно јавне службе нити изражавају своју политичку, верску или другу личну припадност која би могла да доведе у сумњу његову непристрасност и неутралност.

Неприкладном одећом сматрају се нарочито: непримерено кратке сукње, блузе са великим деколтеом или танким бретелама, изразито кратке или провидне блузе, кратке панталоне.

Запослене у управи и јавним службама који су неприкладно одевени непосредни руководиоци упозориће на обавезу поштовања овог кодекса у погледу одевања на радном месту.

#### *Понашање службеника у јавним наступима*

##### **Члан 15.**

У свим облицима јавним наступа и деловања у којима представљају управу и јавне службе запослени су дужни да износе ставове, у складу с прописима овлашћењима, стручним знањем и Кодексом.

Приликом изношења стручних и личних ставова, запослени пазе на углед управе и јавне службе и лични углед и смеју износити само иситините податке, садржином и тоном којим се не вређа углед органа управе и јавне службе, као ни њихових преставника, а на исти начин има поступати и када је реч о личном и пословном-угледу других физичких и правних лица.

#### *Исправљање пропуста*

##### **Члан 16.**

У случају грешке која се негативно одражава на права или интересе грађана, органи управе и јавне службе, односно запослени у управи и јавним службама ће се извинити и последице грешке отклонити на најбржи могући начин, и грађане обавестити о праву на одговарајуће правно средство и на притужбу због пропуста.

Обавезу исправљања пропуста и отклањања последица у односу на грађане, када околности случаја указују на такву потребу или могућност, имају и други органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама, иако сами нису направили пропуст.

#### *Језик и писмо*

##### **Члан 17.**

Органи управе и јавне службе, односно запослени у управи и јавним службама старају се да грађани који не разумеју језик и писмо на коме се води поступак буду обавештени и добију одговор на језику, односно писму које разумеју и да им се током поступка обезбеди преводилац.

#### *Потврда пријема и обавештење о надлежном запосленом у управи*

##### **Члан 18.**

Пријем сваког дописа (поднеска) у органу управе и јавним службама биће потврђен грађанима приликом предаје поднеска.

У потврди пријема наводи се, по могућности, име и број телефона запосленог у управи односно у јавној служби одговорног за поступак који се води по поднеску грађана, као и организациона јединица којој тај запослени у управи односно јавној служби припада.

Не мора се слати потврда пријема нити одговор на обраћања која су увредљива, учестала преко разумне мере или бесмислена.

### *Прослеђивање и исправка поднесака*

#### **Члан 19.**

Поднесци грађана који су изричито упућени погрешној организационој јединици унутар органа управе односно јавне службе биће интерно прослеђени надлежној организационој јединици без одлагања.

Организациона јединица на коју је поднесак био погрешно насловљен, обавестиће грађане о прослеђивању поднеска надлежној организационој јединици и навести име и број телефона запосленог у управи односно јавној служби или јединице којој је поднесак прослеђен.

Запослени у управи односно јавној служби скрећу пажњу грађанима на грешке или пропусте у поднесцима и документацији и омогућавају им да их исправе и допуне.

### *Право грађанина да буде саслушан и да даје изјаве*

#### **Члан 20.**

У поступцима у којима се одлучује о правима, обавезама шти интересима грађана, запослени у управи и јавним службама старају се да се права грађана поштују у свакој фази поступка.

Грађани имају право да, у поступку у којем се одлучује о њиховим правима, обавезама и на закону заснованим интересима, подносе писане изјаве и, када је потребно, буду саслушани и омогућено им да дају усмена објашњења и износе ставове пре доношења одлуке.

### *Разумни рок за доношење одлука*

#### **Члан 21.**

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама старају се 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 грађана или одговоре на службене дописе којима запослени у управи и јавним службама од претпостављених траже упутства у погледу поступка који се води.

Ако због сложености поступка, односно питања која су покренута, одлуку није могуће донети у року од два месеца, орган управе и јавне службе односно запослени у управи и јавним службама ће о томе обавезно обавестити грађане и предузети све што је у њиховој моћи да се одлука донесе што пре. У том случају, и ако грађани прихвате разлоге и одлуче да одмах не искористе расположива правна средства због «ћутања управе», одлука ће бити донета и грађани о њој обавештени у најкраћем могућем року.

### *Образложење одлуке*

#### **Члан 22.**

Свака одлука органа управе односно јавне службе која може негативно утицати на права, обавезе и на закону засноване интересе грађана, мора садржати образложење. У образложењу се морају навести правни основ за доношење одлуке, релевантне чињенице и околности и конкретни разлози због који је таква одлука донета.

Запослени у управи и јавним службама уздржавају се од доношења било које одлуке без чврстог утемељења или индивидуализованих разлога за доношење.

Ако због великог броја грађана на које се односи истоветна одлука није целисходно донети појединачно образложене одлуке, може се дати једно стандардизовано, уопштено образложење за све.

Грађанима који то посебно затраже, мора се доставити индивидуализована образложена одлука.

### *Поука о правном средству*

#### **Члан 23.**

Одлука органа управе односно јавне службе садржи поуку о правном средству које се против ње може искористити. Поуком о правном средству грађанима се посебно указује на правну природу средства, орган (органе) пред којим се средство може користити и рок за његово подношење.

У поуци о правном средству грађани се посебно упућују на могућност судског испитивања одлуке, односно на могућност подношења притужбе Заштитнику грађана.

#### *Достављање одлуке*

##### **Члан 24.**

Одлуке које се тичу права, обавеза или интереса грађана достављају се грађанима на које се односе у писаном облику, у што краћем року.

Органи управе и јавне службе односно запослени у управи и јавним службама уздржаће се од саопштавања одлуке другим лицима пре но што је о истима буду обавештени грађани на које се одлука односи.

#### *Заштита података о личности*

##### **Члан 25.**

Запослени у управи који обрађују податке о личности поштују све законске прописе и важеће стандарде у погледу њихове заштите.

Запослени у управи посебно не користе личне податке у нелегитимне сврхе, не достављају их неовлашћеним особама и не омогућавају им увид у њих, већ га спречавају.

#### *Пружање информација о поступку*

##### **Члан 26.**

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама дужни су да грађанима, на њихов захтев, дају информације о поступку који је код њих води. У случају потребе, запослени у управи и јавним службама ће упутити грађане на који начин могу да изврше увид у стање поступка.

Органи управе и јавне службе и запослени у управи и јавним службама дужни су да грађанима пруже и информације о правним радњама које грађани треба да предузму у циљу остваривања својих права и интереса.

Запослени у управи и јавним службама воде рачуна да информације о поступку које пружају буду јасне и разумљиве заинтересованом грађанима.

Ако је усмени захтев за информацијама превише сложен, запослени у управи ће упутити грађане да захтев формулишу писмено.

Уколико се захтев у вези поступка односи на питања за које запослени у управи и јавним службама нису одговорни, упутиће грађане на одговорног запосленог у управи односно јавној служби и назначити његово име и број телефона.

#### *Приступ информацијама од јавног значаја*

##### **Члан 27.**

Органи управе и јавне службе и одговорни запослени у управи и јавним службама старају се 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 органима управе и јавним службама.

#### *Вођење одговарајуће евиденције*

##### **Члан 28.**

Органи управе и јавне службе воде уредне евиденције о долазној и одлазној пошти, о примљеној документацији и о мерама које предузимају.

#### *Право притужбе због кршења Кодекса*

##### **Члан 29.**

Грађани се због повреда овог Кодекса могу притужбом обратити руководиоцу органа управе односно јавне службе и Заштитнику грађана.

Заштитник грађана својим одлукама, ставовима, мишљењима, препорукама и другим актима ствара праксу од значаја за примену овог кодекса и о њој обавештава органе управе, јавне службе и јавност.

*Праћење примене Кодекса*

**Члан 30.**

Органи управе и јавне службе прате и разматрају примену Кодекса. Извештаје о примени Кодекса органи управе и јавне службе достављају Заштитнику грађана сваке парне календарске године, до 31. децембра.

Извештај садржи статистичке податке о укупном броју примљених притужби грађана на кршење Кодекса, структури притужби по правилима утврђеним Кодексом, покренутим и окончаним поступцима, изреченим мерама за кршење Кодекса и друге чињенице и околности за које орган управе односно јавна служба сматра да су од значаја за праћење примене Кодекса и унапређење поштовања права грађана на добру управу.

*Дисциплинска одговорност*

**Члан 31.**

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 грађана о садржини Кодекса и контрола примене*

**Члан 32.**

Органи управе и јавне службе старају се да грађани буду обавештени о правима које уживају у складу са Кодексом.

Текст Кодекса орган управе и јавне службе постављају на своју Интернет страницу, а у штампаном облику истичу на својој огласној табли и у довољном броју примерака чине доступним грађанима на другим одговарајућим местима.

Заштитник грађана дистрибуира Кодекс органима управе и јавним службама, запосленима у управи и јавним службама и грађанима.

*Објава Пречишћеног текста Кодекса*

**Члан 33.**

Пречишћени текст Кодекса понашања запослених у Градској управи Града Суботице и јавним службама Града објављује се у «Службеном листу Града Суботице».

Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Град Суботица  
Комисија за статутарна питања,  
организацију и нормативна акта Скупштине  
Број: I-00-012-1/2018  
Дана: 21.02.2018. год.  
С у б о т и ц а  
Трг слободе 1

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ

Душко Петровић

