



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

Београд 02. октобар 2024. године

Ради унапређивања пословног и професионалног понашања, професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, као и радне дисциплине државних службеника, намештеника и других лица која су ангажована за обављање послова у Министарству здравља, а у вези са чланом 23. Закона о државној управи („Службени гласник РС”, бр. 97/05, 101/07, 95/10, 99/14, 47/18 и 30/18- др.закон), министар здравља доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I. Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања запослених државних службеника, намештеника и лица која су ангажована по основу уговора о обављању привремених и повремених послова (у даљем тексту: запослени), која представљају опште прихваћену обавезу свих запослених и која имају за циљ да укажу запосленима на норме пословног понашања, као и пословни бонтон, кога су обавезни да се придржавају приликом обављања послова у Министарству здравља (у даљем тексту: Министарство).

Члан 2.

Дужност свих запослених у Министарству је да се придржавају правила пословног понашања, као и правила пословног бонтона, утврђених овим кодексом.

Дужност свих запослених је да се понашају на начин који доприноси очувању и подстицању поверења јавности у интегритет, непристрасност и ефикасност рада Министарства.

II. Норме пословног понашања

1. Опште норме пословног понашања

Члан 3.

Запослени је дужан да се пословно, савесно и одговорно односи према раду, да све послове за које је задужен извршава у складу са законом и у законом прописаним роковима.

Запослени је дужан да своје послове обавља у оквиру датог овлашћења, у складу са законом и другим прописом и поступа по правилима струке и одредбама Кодекса.

Запослени је дужан да у свом раду једнако професионално и непристрасно приступа свим странкама, да не даје приоритет било коме из било којих разлога, сем професионалних.

Члан 4.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед Министарства.

Члан 5.

У обављању послова запослени је дужан да интерес Министарства стави изнад појединачног личног интереса.

Члан 6.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле угледу Министарства.

Члан 7.

Није примерено да запослени критички оцењује рад Министарства и претпостављених, у било којој прилици, осим на службеним састанцима који се организују у Министарству.

Члан 8.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Министарству, а о уоченим недостацима у организацији и раду Министарства, као и о недостацима који штете угледу Министарства, хитно обавести непосредно претпостављено лице.

Непосредно претпостављено лице из става 1. овог члана дужно је да по обавештењу запосленог покрене питање на службеним састанцима који се организују у Министарству, како би се проблем решио унутар Министарства, а на којима је потребно да се предложи мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Министарства, као и уочених недостатака који штете угледу Министарства.

Члан 9.

Информације о пословима који се обављају у Министарству, као и о званичним ставовима Министарства поводом одређених питања, средствима јавног информисања дају искључиво руководећа лица.

У вршењу својих послова запослени не може захтевати приступ информацијама које му нису потребне за обављање послова, а информације које су му доступне користи на прописани начин.

Члан 10.

У циљу заштите приватности, државни службеник не сме да износи личне податке из евиденције које се воде о другом запосленом, осим у закону предвиђеним случајевима.

Члан 11.

Запослени не сме да користи рад у Министарству да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних лица.

Службеник задужен за кадровска питања у Министарству, дужан је да лице које се прима у радни однос у својству државног службеника пре ступања на рад упозна са законом предвиђеним ограничењима и забранама које имају за циљ спречавања сукоба интереса.

Запослени не сме да прима поклон у вези са вршењем својих послова, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности, нити било какву услугу или друге користи за себе или друга лица.

Члан 12.

Запослени је дужан да се стално усавршава, прати позитивне прописе и стручна знања, а посебно у оквиру своје струке.

Члан 13.

Запослени је дужан да долази и одлази са посла у прописано радно време.

Свако ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност непосредног руководиоца, а у случају одсутности тог лица уз сагласност секретара Министарства.

Члан 14.

Запослени се придржава у вршењу своје дужности начела политичке неутралности.

2. Однос запослених са странкама, пословним сарадницима и колегама

Члан 15.

У обављању својих послова запослени треба да теже да створе пословни амбијент у међусобној колегијалној сарадњи, као и сарадњи са странкама и пословним сарадницима.

Члан 16.

Запослени је дужан да се са највећим степеном професионалног уважавања односи према странкама и пословним сарадницима.

Члан 17.

Запослени је дужан да се према странкама и пословним сарадницима односи непристрасно, љубазно, једнако према свима без обзира на етничку, националну, верску, родну, као и политичку припадност.

Члан 18.

Запослени је дужан да са највећим степеном уважавања саслуша проблем који износи странка, односно лице која има проблем у остваривању здравствене заштите, да покуша да пронађе на закону засновано најадекватније решење, као и да том лицу да савет о начину и поступку остваривања законом утврђених права.

Са посебном пажњом запослени су дужни да се односе према особама са инвалидитетом и особама са посебним потребама.

Члан 19.

У комуникацији са странкама запослени никада не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу са странкама.

Члан 20.

Запослени са странкама и пословним сарадницима не сме да коментарише стање, односно пословање Министарства са другим државним органима и организацијама, осим у случају законом утврђене обавезе давања информација.

Члан 21.

Запослени не сме да испољава нерасположење, односно да износи личне проблеме пред странкама и пословним сарадницима.

Члан 22.

Запослени је дужан да, поред тога што води рачуна о личном угледу штити и углед својих колега.

Члан 23.

Запослени не сме да игнорише или дискриминише колеге због њихове етичке, верске, националне, родне, политичке припадности или због других опредељења.

Члан 24.

Запослени је дужан да се према колегама у Министарству опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Члан 25.

Сви запослени треба да се међусобно помажу у обављању послова и да у свим приликама исказују међусобну лојалност и солидарност.

Члан 26.

Запослени је дужан да сарађује са осталим колегама у Министарству, да размењује стручне и пословне информације, да у оквиру својих овлашћења у потпуности информише другог запосленог о питањима из своје надажности, као и да своја знања преноси на друге запослене.

Недопустиво је да запослени колегама ускраћује стручне и пословне информације из своје надлежности како би онемогућио другог запосленог у обављању утврђених послова.

Члан 27.

Забрањени су поступци или изјаве које могу да нанесу материјалну или моралну штету другом запосленом у личном или стручном погледу.

Члан 28.

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају сва стручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру Министарства.

Члан 29.

Запослени су дужни да извештавају руководиоца о неправилностима, проблемима и нејасноћама и да достављају предлоге за решавање истих.

3. Радни простор

Члан 30.

Од запосленог се очекује да са пажњом доброг домаћина чува, брине и одржава средства и опрему коју користи, као и радне и друге просторије у којима борави.

Члан 31.

Средства и опрема која су запосленом службено дата на располагање, не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 32.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава добру организацију, ред и дисциплину, како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а странке и пословни сарадници стекли позитиван утисак о Министарству.

Члан 33.

У радном простору и на радном столу треба да се налазе само они предмети који представљају стандардну опрему једне канцеларије, као и опрема и инвентар неопходан за обављање одређеног посла.

Члан 34.

Радни простор треба да буде уредан, а документација сложена, односно континуирано одлагана у складу са законом којим се уређује канцеларијско пословање и архивирање предмета.

Члан 35.

Запослени су у обавеза да колегама са којима раде у истом простору омогуће несметано обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 36.

Законом утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у Министарству мора се поштовати у свим приликама.

Члан 37.

Руководећа лица у свакој прилици радом, односно квалитетом рада и понашањем треба да дају лични пример другим запосленим.

Члан 38.

Руководећа лица треба да са запосленима развијају однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похваљивања успешо обављеног посла.

Члан 39.

Руководећа лица треба да подстичу и мотивишу све запослене ка постизању добрих резултата.

Члан 40.

У свим приликама руководећа лица дужна су да владају својим речима, тоном разговора, као и понашањем.

Члан 41.

Руководећа лица дужна су да одржавају радне састанке у оквиру организационе јединице Министарства којом руководе, као и да обезбеде ажуран

проток информација и упознавање запослених са пословима који се обављају у Министарству, као и стручним ставовима битним за обављање послова.

Члан 42.

За утврђене пропусте у раду руководећа лица треба да запослене најпре дискретно али ауторитативно опомену, а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужни су да предузму законом прописане мере.

III. Пословни бонтон

Члан 43.

Пословни бонтон као скуп опште прихваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Министарству ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запослених.

1. Пословна комуникација

Члан 44.

Начин на који се комуницира са људима један је од првих показатеља доброг пословног понашања.

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у Министарству.

Члан 45.

Запослени никада не треба да говори повишеним тоном у комуникацији са колегама, странкама или пословним сарадницима.

Члан 46.

Начин изражавања у пословној комуникацији треба да буде правилан и јасан.

Члан 47.

Упознавање са пословним сарадницима започиње представљањем.

Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону.

Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом.

Члан 48.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља или по стручном образовању, односно по звању.

Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа особама са којима комуницира са госпођо/госпођице/господине, презименом и титулом.

1. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 49.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Министарству стиче управо путем телефонске комуникације.

Члан 50.

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно.

Тон разговора треба да буде културан и отворен.

У пословној комуникацији не сме се испољити агресивност у разговору.

У пословној комуникацији не сме се прекидати лице које говори док не саопшти свој проблем или питање, а разговор треба да приведе крају особа која је позвала. У случају да је особа претерано опширна, потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

Члан 51.

Приликом одржавања важних састанака, предавања и сл. мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 52.

Избегавати у највећој могућој мери прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора.

Приватни телефонски разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених.

Приватни телефонски разговор неопходно је прекинути ако у радну просторију уђе странка, пословни сарадник, односно руководилац.

Члан 53.

Сви запослени треба да редовно проверавају e-mail пошту и да одговарају у примереном року. Дописивање електронском поштом односи се само на пословну комуникацију.

2. Пословни састанци

Члан 54.

Пословне састанке као део редовне пословне активности сазива руководилац организационе јединице, односно особа највиша по рангу у односу на остале учеснике састанка.

Члан 55.

О плану за састанак и теми састанка руководиоца уже организационе јединице у Министарству дужан је да обавести по хијерархији непосредно претпостављено лице, односно помоћника министра.

Члан 56.

Лице које сазива састанак, као и учесници на састанку морају да буду добро припремљени како би се остварила највећа могућа корист од састанка и како би се избегла потреба за понављањем састанка.

Члан 57.

По завршеном састанку учесници не коментаришу расправе које су се водиле на састанку, а посебно све информације које представљају поверљиве податке или пословну тајну. Такве информације се не штампају јавно у закључцима и саопштењима са састанка.

Члан 58.

Уколико су вођени записници са одржаних састанака, они се чувају у организационој јединици која је организовала састанак и морају бити доступни непосредном руководиоцу.

Члан 59.

Запослени је дужан да после службеног пута сачини информацију о обављеном службеном путу (наводи се разлог службеног пута, задатак, место посете, закључци и друге битне чињенице важне за информисање о обављеном службеном путу).

Информацију о обављеном службеном путу запослени доставља непосредном руководиоцу, а један примерак задржава за себе.

3. Пословни изглед

Члан 60.

Пословни изглед запосленог у великој мери утиче и на углед и репутацију Министарства. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог, а тиме и Министарства буде позитиван, чиме се стиче поверење у рад Министарства и остваривање успешне пословне сарадње.

За свакодневне пословне активности и за даме и за господу, одећа, обућа и други детаљи треба да буду прикладни за пословне активности.

Под прикладним пословним изгледом запосленог подразумева се пре свега уредност и правилан избор одеће, обуће и других детаља.

IV. Прелазне и завршне одредбе

Члан 61.

Сва запослена лица, као и лица која обављају одређене послове по основу уговора о радном ангажовању ван радног односа, даном ступања на рад биће упознати са овим кодексом.

Члан 62.

За упознавање запослених са Кодексом као и примену Кодекса надлежан је руководиоца организационе јединице Министарства.

Члан 63.

Непосредни руководиоца дужан је да запосленом који се не придржава Кодекса укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководиоца је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад државних службеника, а које се односе на одговорност државних службеника.

Члан 64.

Понашање запослених супротно одредбама овог кодекса представља лакшу повреду радне дужности, осим ако је законом одређено као тежа повреда радне дужности.

Члан 65.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Министарства.

МИНИСТАР
др Златибор Лончар



Број:112-01-1175/2024-17

Датум: 02. октобар 2024. године