BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
TUZLANSKI KANTON
ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
TUZLANSKOG KANTONA
TUZLA

BOSNIA AND HERZEGOVINA
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
TUZLA CANTON
INSTITUTE FOR HEALTH INSURANCE
OF TUZLA CANTON
TUZLA

Tuzla, Franjevačka 36, tel.: +387 35 30 06 00, fax: +387 35 27 53 73, e-mail: info@zzotk.ba

ETIČKI KODEKS ZAVODA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA TUZLANSKOG KANTONA

Broj dokumenta: **01-02-7-463/22**
Veza sa dokumentima: **01-0216-382/15**
Registarski broj dokumenta: **P-047**

Verzija	1	2		
Datum	04.09.2015	04.05.2022		

Na osnovu člana 12. Statuta Zavoda zdravstvenog osiguranja Tuzlanskog kantona ("Službene novine TK" broj:4/16) direktor Zavoda donosi

ETIČKI KODEKS
ZAVODA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
TUZLANSKOG KANTONA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.
(Predmet Etičkog kodeksa)

(1) Etičkim kodeksom utvrđuju se osnovna pravila i principi ponašanja radnika Zavoda zdravstvenog osiguranja Tuzlanskog kantona (u daljem tekstu: Zavod) u vršenju službene dužnosti.
(2) Etički principi utvrđeni ovim Etičkim kodeksom su principi koje radnici moraju usvojiti kao lični kriterij ponašanja u odnosima sa drugim radnicima, u odnosu prema osiguranim licima, odnosno prema građanima, odnosu prema radu, kao i prema Zavodu u kojem vrše poslove.
(3) U obavljanju svojih poslova, svi radnici Zavoda dužni su se pridržavati odredaba ovog Etičkog kodeksa.

Član 2.
(Svrha Etičkog kodeksa)

(1) Svrha donošenja Etičkog kodeksa je utvrđivanje obaveze promovisanja etičkog ponašanja i vrijednosti specifične djelatnosti koju pruža Zavod, kao i uticaj na radnike Zavoda u cilju prihvatanja etičkih normi u životu i radu.
(2) Etički kodeks treba da doprinese obavljanju poslovnih aktivnosti u duhu poslovnog morala, dobrih poslovnih običaja, načela savjesnosti i poštenja, te da omogući transparentnost u poslovanju Zavoda.
(3) Posljedice nedostatka moralnih vrijednosti mogu dovesti do poremećaja poslovne atmosfere, poremećaja uobičajenih tokova poslovanja, gubitka povjerenja radnika i slično.
(4) Pravila Etičkog kodeksa odnose se na sve razine radnika u Zavodu koji moraju biti upoznati s istim, te su dužni svojim ponašanjem doprinositi unapređenju ugleda Zavoda.

Član 3.
(Primjenjivanje odgovornosti i obaveze)

(1) U ostvarivanju principa ovog etičkog kodeksa, radnik poduzima radnje i mjere koje su propisane internim propisima Zavoda, izbjegava i suzdržava se od onih radnji koje nisu dopuštene ili su zabranjene.
(2) Radnik je dužan da uredno, pravilno i blagovremeno obavlja poslove i zadatke svog radnog mjesta, kao i druge povjerene poslove i zadatke u okviru stručne spreme i kompetencija.
(3) Svaka naredba odnosno nalog koju, u vršenju diskrecionih ovlaštenja radniku izdaje nadređeni, mora biti jasna i zasnovana na zakonima, podzakonskim aktima, planovima i programima rada, ili drugim aktima koji reguliraju nadležnost i djelatnost Zavoda.

II PRINCIPI I PRAVILA PONAŠANJA

Član 4.
(Opšta pravila poslovnog ponašanja)

(1) Opšta pravila poslovnog ponašanja odnose se na najvažnija područja poslovne aktivnosti Zavoda, koja utiču na njegov ugled i položaj u društvu.
(2) Zadatak i cilj opštih pravila je definisati pravila rada i poslovnog ponašanja u osnovnim poslovnim aktivnostima, u skladu sa profesionalnim standardima i osnovnim etičkim vrijednostima za Zavod i radnike Zavoda.
(3) Opšta pravila poslovnog ponašanja utvrđuju se za sljedeća područja:
   a) očuvanje ugleda Zavoda,
   b) odnose sa javnošću,
   c) odnose prema osiguranim licima i drugim strankama,
   d) političku neutralnost na radnom mjestu,
   e) profesionalnost, stručnost, objektivnost i samostalnost u radu,
   f) međusobne odnosi radnika u Zavodu i kultura komuniciranja,
   g) povjerljivost i tajnost u obavljanju poslova i zaštita podataka,
   h) sprečavanje sukoba interesa,
   i) sprečavanje zloupotrebe položaja,
   j) primanje i davanje materijalnih i drugih poklona,
   k) upravljanje imovinom Zavoda,
   l) uznemiravanje i mobing,
   m) zdravo radno okruženje i zaštita zdravlja,
   n) standardi odijevanje na radu.

Član 5.
(Očuvanje ugleda Zavoda)

(1) Radnici Zavoda dužni su da vode računa da svojim ponašanjem na radnom mjestu, u posrednoj ili neposrednoj komunikaciji sa javnošću, a naročito u kontaktu sa licima koja zahtijevaju ostvarenje svojih prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja, ne umanje lični ugled, ugled Zavoda i povjerenje osiguranih lica.
(2) U obavljanju privatnih poslova radnik Zavoda ne smije koristiti službene oznake ili autoritet radnog mjesta u Zavodu.

Član 6.
(Odnosi sa javnošću)

(1) Ugled Zavoda zavisi od posredne i neposredne komunikacije radnika Zavoda sa javnošću.
(2) Radnici Zavoda dužni su slijediti osnovna i opšta poslovna pravila ponašanja iz djelokruga svog posla.
(3) Radnici Zavoda ne smiju svojim ponašanjem negativno uticati na ugled Zavoda, kao ni svjesno učestvovati u aktivnostima koje su u suprotnosti sa zakonima i aktima Zavoda i ovim Etičkim kodeksom.
(4) Prilikom iznošenja ličnih stavova i mišljenja, te drugih informacija putem društvenih mreža i drugih medija, radnici Zavoda su dužni paziti na lični ugled i ugled Zavoda.
(5) Poslovanje Zavoda mora biti otvoreno prema javnosti, medijima i svim zainteresovanim stranama.
(6) Stručni saradnik za odnose sa javnošću dužan je davati informacije medijima, što mora činiti korektno, osmišljeno, susretljivo i dobronamjerno, imajući uvijek u vidu ciljeve i zadatke poslovne politike i ugleda Zavoda.

(7) Svi javni istupi u kojim se predstavlja Zavod i iznose stavovi Zavoda, moraju biti u skladu sa propisima, dobijenim ovlaštenjima, stručnim znanjem i odredbama Etičkog kodeksa.

Član 7.
(Odnos prema osiguranim licima i drugim strankama)

(1) Radnici Zavoda dužni su se prema osiguranim licima i drugim strankama ophoditi korektno, pravedno i nepristrasno.
(2) Korektno postupanje prema osiguranim licima i drugim strankama, između ostalog, podrazumijeva:
   a) efikasno stručno postupanje bez odlaganja, odgovorno i pravilno postupanje, postupanje u skladu sa važećim zakonima i propisima, kao i općim i pojedinačnim aktima Zavoda,
   b) pažljivo postupanje, imajući u vidu starosnu dob i obrazovanost korisnika usluga, njihovu eventualnu invalidnost, privatnost i povjerljivost podataka i dokumenta koje daju na uvid,
   c) davanje uputa strankama i kolegama, pojednostavljivanje postupka, obrazaca i informacija o pravima i uslugama, bilježenje informacija te davanje jasnih i preciznih podataka o pravim i obavezama,
   d) odgovorno postupanje i izbjegavanje konflikata.
(3) Pravedno postupanje prema osiguranicima i davaocima usluga, između ostalog, podrazumijeva:
   a) tretiranje stranaka i kolega u sličnim situacijama na jednak način,
   b) prihvatanje činjenice da se pravila i propisi ne bi smjeli primjenjivati na način da dovedu do nepravičnosti,
   c) spremnost za preispitivanje pravila i postupaka i za njihovu moguću izmjenu ukoliko je to neophodno,
   d) davati odgovarajuće najave prije izmjene pravila koja mogu nepovoljno uticati na prava neke skupine ili osoba,
   e) obavještavanje osiguranika i davaoca usluga o tome kako mogu tražiti zaštitu prava, sarađujući u potpunosti u svakom postupku i otvorenost prema prijedlozima za ispravljanje grešaka.
(4) Nepristrasno postupanje prema osiguranicima i davaocima usluga, između ostalog, podrazumijeva:
   a) donošenje odluka na osnovu onoga što je prema pravilima i zakonu relevantno i na osnovu činjeničnog stanja,
   b) izbjegavanje diskriminacije s obzirom na spol, spolno opredjeljenje, bračno stanje, porodične obaveze, starost, invalidnost, trudnoću, jezik, vjeru, političko i drugo mišljenje, nacionalnu pripadnost, socijalno porijeklo, imovno stanje, rođenje, rasu, boju kože, članstvo ili nečlanstvo u političkim strankama i sindikatima, zdravstveni status, ili neko drugo lično svojstvo,
   c) vođenje računa o tome da nečije predrasude ne budu faktor odlučivanja.

Član 8.
(Politička neutralnost na radnom mjestu)

U službenim prostorijama Zavoda, radnik ne smije nositi i isticati simbole političkih stranaka, niti njihov propagandni materijal, te da javno ispoljava svoje uvjerenje vezano za političke stranke i njihovo djelovanje.

Član 9.
(Profesionalnost, stručnost, objektivnost i samostalnost u radu)

(1) Od radnika Zavoda se očekuje da odgovorno, savjesno, profesionalno, stručno i etički besprijekorno ispunjavaju svoje radne obaveze. U svom radu, radnici slijede načela objektivnosti, nepristrasnosti, razboritosti, korektnosti, dijaloga i tolerancije.
(2) Obaveza radnika je da svoje poslove obavljaju na pravilan, etičan, efikasan, ekonomičan, učinkovit i djelotvoran način, te svoj rad trebaju kontinuirano usklađivati sa zakonima i propisima, kao i štititi imovinu Zavoda i drugih resursa od gubitka uzrokovanih lošim upravljanjem, neopravdanim trošenjem i korištenjem, te od nepravilnosti i prevara.

Član 10.
(Međusobni odnosi radnika u Zavodu i kultura komuniciranja)

(1) Međusobni odnosi radnika temelje se na uzajamnom poštovanju, povjerenju, saradnji, pristojnosti, timskom radu, profesionalizmu i strpljenju i uzajamnom pomaganju.
(2) Odnosi i ophođenje među radnicima zahtijevaju puno uvažavanje.
(3) Nije dopušteno iznositi neistine, tendenciozne i zlonamjerne podatke i primjedbe na račun drugih.
(4) Radnik je dužan da u odnosu sa drugim radnicima osigura stručnu saradnju na visokom profesionalnom nivou, ne ometajući proces rada, pospješujući profesionalne odnose i radnu atmosferu i izbjegavajući radnje koje bi imale štetne posljedice po ugled Zavoda.

Član 11.
(Povjerljivost i tajnost u obavljanju poslova i zaštita podataka)

(1) U vršenju svojih poslova radnik ne može zahtijevati pristup informacijama koje mu nisu potrebne za obavljanje poslova, a informacije koje su mu dostupne koristi na način propisan Zakona o zaštiti ličnih podataka i drugim propisima.
(2) Radnici Zavoda dužni su osigurati povjerljivost i tajnost te zaštitu poslovnih podataka, dokumenata i informacija o radu i poslovanju Zavoda.
(3) Podatke koje dobiju na korištenje ili na uvid tokom obavljanja svojih poslova, moraju se koristit samo u skladu sa aktima Zavoda.
(4) Radnik će informacije kojim raspolaže prilikom obavljanja radnih zadataka koristiti sa pažnjom dobrog domaćina, a informacije koje su mu službeno dostupne, ne smiju se koristiti u privatne svrhe.
(5) Radnicima nije dopušteno odavanje poslovnih tajni Zavoda.
(6) U obavljanju privatnih poslova radnici ne smiju koristiti informacije koje su mu službeno dostupne radi sticanja pogodnosti za sebe ili za svoje srodnike.

Član 12.
(Sprečavanje sukoba interesa)

(1) U vršenju svojih redovnih poslova, kao i slučaju učestvovanja u radu komisija i drugim radnim tijelima, radnik Zavoda ne smije dozvoliti da njegov privatni interes dođe u sukob sa javnim interesom.
(2) Radnik Zavoda u slučaju nastanka stvarnog ili očiglednog sukoba interesa, dužan se odmah isključiti iz daljeg odlučivanja i o tome odmah obavijestiti neposredno nadređenog.
(3) Direktor Zavoda je odgovoran za efikasno upravljanje sukobom interesa radnika kao i za prepoznavanje situacija koje mogu dovesti do sukoba privatnog i javnog interesa, te pronalaženja adekvatnih rješenja u slučaju otkrivanja ili prijavljivanja sukoba interesa.

Član 13.
(Sprečavanje zloupotrebe položaja)

(1) Radnik Zavoda, u vršenju svojih poslova, obavezan je da kontinuirano sprečava zloupotrebu položaja bilo kojeg radnika u Zavodu.
(2) Radnik je obavezan da nadležnim organima, kao i direktoru Zavoda, prijavi slučajeve primanja, odnosno davanja bilo kakve dobiti, beneficija, naknada u novcu, uslugama ili drugih oblika koristi koje zahtijeva ili ostvari od fizičkog ili pravnog lica bilo koji radnik Zavoda, odnosno koje učini ili obeća fiziko ili pravno lice bilo kojem radniku u Zavodu u namjeri da radnik u okviru svojih ovlaštenja učini što ne bi smio učiniti ili da ne učini što bi bio dužan učiniti.
(3) Radniku Zavoda je zabranjeno zahtijevati ili primati od fizičkih ili drugih pravnih lica bilo kakve dobiti, beneficije, naknade u novcu, uslugama ili drugih oblika koristi.

Član 14.
(Primanja i davanja materijalnih i drugih poklona)

(1) Radnici Zavoda ne smiju primiti poklon, niti bilo kakvu uslugu ili korist za sebe ili druga lica u vršenju svojih redovnih poslova i zadataka, osim protokolarnog ili prigodnog poklona manje vrijednosti.
(2) Ukoliko je radniku Zavoda ponuđen poklon ili neka druga vrijednost dužan je da poklon ili drugu korist odbije, odnosno uručen poklon vrati, da poduzme radnje radi identifikacije lica i ukoliko je moguće pronađe svjedoke i da odmah o tome sačini službenu zabilješku i obavijesti neposrednog rukovodioca.
(3) Ako je radnik Zavoda u nedoumici da li se ponuđeni poklon može smatrati prigodnim poklonom manje vrijednosti, dužan je da o tome zatraži mišljenje od neposrednog rukovodioca.

Član 15.
(Upravljanje imovinom Zavoda)

(1) Imovinu Zavoda čine objekti, materijali, zalihe, intelektualna svojina, podaci, softveri i ostala imovina koja je u vlasništvu, pod zakupom ili se nalazi u posjedu Zavoda.
(2) Čuvanje imovine, iz stava (1) ovog člana, od gubitka, oštećenja ili krađe, obaveza je svih radnika Zavoda.
(3) Imovina Zavoda treba se koristiti isključivo na način i za potrebe za koje je i namijenjena, odnosno nabavljena.
(4) Radnici Zavoda dužni su da materijalna i tehnička sredstva koja su im povjerena u vršenju poslova, koriste namjenski, ekonomično i efikasno, isključivo za obavljanje redovnih poslova i zadataka i da ih ne koriste za privatne svrhe.
(5) Radnici koji u obavljanju svojih redovnih poslova i zadataka raspolažu povjerljivim informacijama o imovini Zavoda, ne smiju ih koristiti za ličnu korist ili korist trećih lica ili u smislu davanja savjeta trećim licima.

Član 16.
(Uznemiravanje i mobing)

Zabranjeno je uznemiravanje i seksualno uznemiravanje, nasilje po osnovu spola, kao i sistematsko uznemiravanje na radu ili u vezi sa radom (mobing) radnika i osoba koja traže zaposlenje u Zavodu, a saglasno odredbama Zakona o radu i Pravilnika o radu.

Član 17.
(Zdravo radno okruženje i zaštita zdravlja)

(1) Radnici Zavoda dužni su brinuti se o zdravom i lijepom radnom okruženju u službenim prostorijama.
(2) U službenim prostorijama radnici ne smiju unositi niti konzumirati alkohol, zabranjene supstance ili psihoaktivne medikamente koji se ne mogu kupiti u slobodnoj prodaji, a nije ih propisao ovlašteni doktor medicine.

Član 18.
(Standardi odijevanja na radu)

(1) Radnici Zavoda su dužni da budu prikladno i uredno odjeveni i da svojim načinom odijevanja na radnom mjestu ne narušavaju ugled Zavoda.
(2) Neprikladnom odjećom smatra se naročito:
    a) za muškarce: kratke pantalone ili druge pantalone koje u stojećem stavu dosežu iznad članaka, bluza/majica koja nema kragnu i/ili rukave, te obuća otvorenih prstiju;
    b) za žene: previše otvoren vratni izrez bluze/majice i/ili bluza/majica bez leđa i bez rukava, suknja ili kratke pantalone koje u stojećem stavu dosežu iznad koljena više od deset centimetara, te neprimjerena obuća (papuče ili druga obuća otvorenih prstiju koja se sa zadnje strane ne pridržava uz nogu);
    c) sportska odjeća, veća oznaka ili natpis na odjeći, simbol koji može biti uvredljiv ili iritantan po bilo kojem osnovu, nepokriveni torzo, te nošenje kape u službenim prostorijama.
(3) Neposredni rukovodilac upozorava radnika koji je neprikladno odjeven na obavezu poštivanja kodeksa u pogledu odijevanja na radnom mjestu i na mogućnost pokretanja disciplinskog postupka u slučaju ponovljene povrede ovog Etičkog kodeksa.

III PRIMJENA ETIČKOG KODEKSA

Član 19.
(Primjena Etičkog kodeksa)

Etički kodeks je obavezujući za sve radnike Zavoda i isti se primjenjuje i na lica koja su zasnovala radni odnos imenovanjem odnosno postavljanjem u Zavod, pripravnike i lica na stručnom osposobljavanju.

Član 20.
(Zaštita standarda ponašanja)

(1) Radnik Zavoda koji smatra da se od njega ili nekog drugog radnika traži da postupi na način koji nije u skladu sa ovim Etičkim kodeksom, o tome pismeno obavještava neposrednog rukovodioca.
(2) Radnik Zavoda zbog toga ne smije biti stavljen u nepovoljniji položaj u odnosu na druge radnike, niti izložen uznemiravanju prilikom obavljanja svojih poslova i radnih zadataka i ostvarivanju prava u Zavodu.

Član 21.
(Upoznavanje sa Etičkim kodeksom)

(1) Svi radnici Zavoda dužni su potpisati izjavu da su upoznati sa sadržajem ovog Etičkog kodeksa.

(2) Izjava iz stava (1) ovog člana je sastavni dio ovog Etičkog kodeksa i potpisuje se u jednom primjerku koji se zadržava u personalnom dosjeu radnika Zavoda.

Član 22.
(Pritužbe na nepoštivanje Etičkog kodeksa)

(1) Osigurana lica, radnici Zavoda i druga lica mogu se pisanim putem obratiti šefu Odsjeka za ljudske resurse i kancelarijsko poslovanje i ukazati na ponašanje radnika Zavoda koje smatraju suprotno odredbama Etičkog kodeksa.
(2) Pritužbe razmatra šef Odsjeka za ljudske resurse i kancelarijsko poslovanje sa neposrednim rukovodiocem radnika na kojeg se odnosi pritužba, te se odgovor na pritužbu daje u roku od 30 dana od dana podnošenja pritužbe.
(3) Prije davanja odgovora, o istom se obavještava direktor Zavoda i traži se očitovanje radnika protiv kojeg je upućena pritužba.
(4) Direktor Zavoda može po potrebi pokrenuti disciplinski postupak zbog povrede radne obaveze utvrđene ugovorom o radu, zakonom, pravilnikom ili nekim drugim propisom.

IV PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23.
(Prestanak primjene)

Danom stupanja na snagu ovog Etičkog kodeksa, prestaje da važi Etički kodeks broj: 01-0216-382/15 od 04.09.2015. godine.

Član 24.
(Stupanje na snagu)

Etički kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na Oglasnoj ploči Zavoda.

Broj: 01-02-7-463/22
Tuzla, 04.05.2022. godine

DIREKTOR
mr. Denis Husić, dipl. pravnik

Na osnovu člana 21. stav (2) Etičkog kodeksa broj: 01-02-7-463/22 od 04.05.2022. godine, davalac Izjave dostavlja slijedeću

IZJAVU O PRIHVATANJU ETIČKOG KODEKSA

Ovom Izjavom potvrđujem da sam upoznat/a sa odredbama Etičkog kodeksa i da ću ih uvažavati, poštovati i u skladu sa njima odgovorno obavljati svoj posao.
U ispunjavanju obaveza iz Ugovora o radu, izjavljujem da ću:

- postupati stručno, odgovorno, profesionalno i savjesno,
- odgovorno koristiti imovinu i resurse Zavoda, kao i podsticati na odgovorno korištenje i kontrolu imovine i resursa Zavoda,
- prijaviti protivpravno ponašanje ukoliko smatram da postoji.

Potpisivanjem ove Izjave, potvrđujem da sam upoznat/a sa posljedicama nepoštivanja odredbi i normi Etičkog kodeksa.

Davalac Izjave

_____