

ETIČKI KODEKS

ŠTRIKOM d.o.o.

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Etički kodeks ŠTRIKOM d.o.o. (u nastavku ŠTRIKOM) sadrži skup pravila i normi, moralnih i etičkih načela kojim pravilima se uređuju visoko profesionalni standardi i norme pravilnog i dobrog ponašanja prilikom javnog djelovanja zaposlenika ŠTRIKOM, a utemeljena su na važećim zakonima i drugim propisima, pravilima struke iz djelokruga rada.

Načela etičkog kodeksa primjenjuju se na odgovarajući način u međusobnim odnosima svih zaposlenika ŠTRIKOM kao i u odnosu sa vanjskim korisnicima usluga i sa svrhom u osiguranju poštovanja zajamčenih prava zaposlenika.

Etičkim kodeksom sve korisnike usluga upoznaje se s načelima ponašanja s kojima imaju pravo biti upoznati i očekivati od zaposlenika ŠTRIKOM.

Članak 2.

Ističe se kako u ovome Etičkom kodeksu niže navedeni pojmovi imaju posebno značenje i tumačenje:

Izrazi navedeni u ovom etičkom kodeksu navedeni u muškom rodu neutralni su i odnose se na sve osobe: muškog i ženskog spola.

- korisnici usluga su unutarnji i vanjski korisnici a to su u prvom redu zaposlenici stručne službe ŠTRIKOM, te sve fizičke i pravne osobe koje su na bilo koji način u poslovnom kontaktu sa ŠTRIKOM.
- zaposlenici ŠTRIKOM su svi zaposlenici ŠTRIKOM zaposleni putem ugovora o radu, ugovora sa student servisom i sl.
- kodeks je Etički kodeks ŠTRIKOM
- diskriminacija je svako postupanje kojim se neka osoba, izravno ili neizravno, stavlja ili bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj od druge osobe u usporedivoj situaciji, na temelju rase, nacionalnoga ili socijalnog podrijetla, spola, spolnog opredjeljenja, dobi, jezika, vjere, političkoga ili drugog opredjeljenja, bračnog stanja, obiteljskih obveza, imovnog stanja, rođenja, društvenog položaja, članstva ili ne članstva u političkoj stranci ili sindikatu, tjelesnih ili društvenih poteškoća, kao i na temelju privatnih odnosa sa zaposlenikom ili predstavnikom tijela ŠTRIKOM.
- hijerarhijska subordiniranost je načelo podređenosti i nadređenosti u sustavu Upravljanja kojim se uvažavaju ovlasti neposredno nadređenog rukovoditelja, odnosno uvažava mišljenje i usmjerava postupanje neposredno podređenog zaposlenika sukladno pravnim aktima iz koje proizlaze ovlasti rukovoditelja.
- sukob interesa je situacija u kojoj su privatni interesi zaposlenika u suprotnosti s javnim interesom ili kad privatni interes utječe ili može utjecati na zakonitost, otvorenost, objektivnost i nepristranost zaposlenika u obavljanju njegove dužnosti;

- uznemiravanje je svako neprimjereno ponašanje prema drugoj osobi koja ima za cilj ili koja stvarno predstavlja povredu osobnog dostojanstva, ometa obavljanje poslova, kao i svaki čin, pojedinačan ili ponavljan, verbalni, neverbalni ili tjelesni te stvaranje ili pridonosenje stvaranju neugodnih ili neprijateljskih radnih ili drugih okolnosti koje drugu osobu zastrašuju, vrijeđaju ili ponižavaju, kao i pritisak na osobu koja je odbila uznemiravanje ili spolno uznemiravanje ili ga je prijavila;
- spolno uznemiravanje je svako uznemiravanje spolne naravi te drugo nedopustivo ponašanje spolne naravi koje karakterizira izostanak pristanka ili odbijanje druge strane;

Članak 3.

Osnovno polazište Kodeksa je zapravo tumačenje i poimanje ŠTRIKOM pravnog subjekta, prvenstveno kao organizacije u službi korisnika usluga, uključujući i njihove zakonski izabrane predstavnike.

Zaposlenici ŠTRIKOM bi trebali osim obavljanja svakodnevnih poslova na svom radnom mjestu, iste obavljati uspješno i pravilno pritom nikada ne ispuštajući iz vida servisnu narav svoje funkcije i svrhu postojanja sukladno misiji, uzimajući sve zadane ciljeve izuzetno važne u funkciji održivosti i viziji ŠTRIKOM. Ključno polazište je između ostalog naglasak na izgradnju povjerenja i razvitka takvog odnosa i promicanje kvalitete usluga u odnosu na unutarnje i vanjske korisnike.

Ciljevi Kodeksa su:

- stvaranje ozračja u kojem je uz zaštitu javnog interesa, svim korisnicima usluga zajamčeno učinkovito ostvarivanje njihovih prava i legitimnih interesa, a zaposlenicima dostojanstvo na rada i mogućnost profesionalnog samoostvarenja.
- štititi prava, osobni integritet zaposlenika i korisnika usluga,
- štititi načela koja predstavljaju temelj suradnje s korisnicima usluga,
- poticati zaposlenike na ostvarivanje ciljeva, prihvaćanju vrijednosti i načela iz ovog Kodeksa,
- biti temeljena odrednica za promišljanje i preispitivanje stavova i ponašanja svakodnevnih postupaka unutar rada
- podizati kvalitetu korisnika usluga
- promicati u javnosti i podizati javni ugled ŠTRIKOM kao visoko profesionalni servis svojim korisnicima
- biti uzorni primjer ostalim dionicama relevantnim za sve poslovne aktivnosti unutar djelokruga rada.

Članak 4.

Tijekom obavljanja poslovnih aktivnosti, zaposlenici ŠTRIKOM dužni su se pridržavati odredbi ovog Kodeksa. Moguća odstupanja od propisanih normi ne opravdavaju njegovo kršenje te odstupanja povlače stegovnu odgovornost.

II. TEMELJNA NAČELA

Članak 5.

Zaposlenici ŠTRIKOM su dužni u obavljanju svojih poslova te u odnosima s korisnicima usluga, a prvenstveno u međusobnim odnosima, uključujući odnose poslodavca i zaposlenika, pridržavati se općih globalnih, strukovnih načela u turizmu, a naročito niže navedenih temeljnih načela:

- zaštite zakonitosti i pravne sigurnosti
- zaštite javnog interesa
- zabrane zlorabe položaja i ovlasti, svakog zaposlenika koristeći svoj položaj i status, te autoritet radnog mjesta u obavljanju privatnih poslova, moguće pogodovanje, davanje ustupaka ili slično izvan okvira dozvoljenih ovlasti propisanih isključivo temeljem opisa radnog mjesta i to za vrijeme rada.
- hijerarhijske subordinacije, poštivanje Ustroja organizacije, definiranih dužnosti, prava i ovlasti nadređenih i podređenih
- poštovanja dostojanstva i integriteta osobe i pripadajuće razmjernosti prilikom ograničavanja sloboda i prava korisnika
- zabrane diskriminacije svih oblika i vrsta
- povjerljivosti i zaštite tajnosti podataka, te posebne zaštite privatnosti
- efikasnosti i ekonomičnosti, učinkovito i pravodobno obavljanje zadataka iz opisa radnog mjesta
- ekspeditivnosti i funkcionalnosti, brzo i u zadanom roku obaviti radne zadatke, funkcionalno i primjereno u skladu sa standardima struke
- racionalizacije, sukladno potrebama, obazrivo i racionalno koristiti resurse, kao što su sredstva za rad
- odgovornosti, samostalno, odgovorno se odnositi prema sredstvima povjerena na radu kao imovini
- profesionalizma, prilikom svakodnevnog rada, kako za vrijeme tako i van radnog vremena, štiti interese i ciljeve poslodavca u javnosti i paziti na njegov ugled te osigurati glavno jamstvo javne funkcije.
- objektivnosti, nepristranosti, te izuzeća iz situacije potencijalnog sukoba interesa
- korumpiranosti, zabrane uvjetovanja u funkciji provedbe pružanja tražene usluge, traženjem mita, poklona ili protu usluga
- prava na pravodobno informiranje, pravo svih korisnika na pravo da budu informirani na vrijeme, objektivno u skladu sa propisima
- obazrivosti i prioriteta, svaki zaposlenik u svakom trenutku treba biti obazriv prema korisnicima i rukovoditi se posebnom pažnjom i interesom za korisnika, razlučiti prioritete kao što su osobe s invaliditetom, trudnoćom, posjetitelji, (stranci) koji ne govore hrvatski jezik ili se loše sporazumijevaju
- osobnog izgleda i ponašanja, svaki zaposlenik na radnom mjestu mora biti uredan i čist, ne biti pod utjecajem alkoholiziranosti ili sličnih stanja, odjeća mora biti uredna i čista, primjereno se ponašati uvažavajući standarde bontona, radnog prostora i higijene.
- pristupačnosti i otvorenosti, prema svim korisnicima sa prihvaćanjem dobro namjernih sugestija i kritika te novostima i prijedlozima za unaprjeđenje kvalitete rada
- međusobne solidarnosti, pomaganja radnim kolegama, prenošenjem znanja i vještima te iskustava, pomaganju i ustupanju svih bitnih informacija korisnicima sa razine uspješnosti i učinkovitosti, međusobne tolerancije
- izvrsnosti i poticajnosti, međusobno motivirajući i ohrabrivati suradnike, javno priznati njihovu izvrsnost i poticati na bolju učinkovitost i uspjeh
- komunikacija, jasna, poslovna, prilagodljiva u govoru na hrvatskom i stranom jeziku

III ZAŠTITA OSOBNOG UGLEDA I UGLEDA ŠTRIKOM

Članak 6

Zaposlenici ŠTRIKOM prilikom obavljanja svojih poslovnih aktivnosti primjenjuju načela općih i strukovnih načela, te navedenih načela, uređena ovim Kodeksom te ni na koji način ne smiju umanjiti osobni ugled kao i javni ugled ŠTRIKOM.

Direktor ŠTRIKOM sukladno svojim ovlastima dužan je osigurati uvjete i nesmetano provoditi odredbe ovog kodeksa. Isto tako dužan je spriječiti kršenje odredbi i provoditi aktivnu politiku profesionalizma.

IV. PROFESIONALIZAM

Članak 7

Svrha provođenja visokih standarda profesionalizma je zapravo jedna od glavnih garancija svim korisnicima usluga u ostvarivanju javne funkcije kao servis usluga.

Naime, tumačenje profesionalizma zaposlenika osnovno podrazumijeva njihovu stručnost i osposobljenost za poslove, te predlaganje unaprjeđenja kvalitete, motiviranost i spremnost na trajno usavršavanje i cjeloživotno učenje.

Članak 8.

Zapošljavanje u ŠTRIKOM za radna mjesta na neodređeno vrijeme provodit će se isključivo nakon provedenog javnog natječaja, testiranja propisanih znanja i vještina, te provedenog intervjua.

Garantira se da će svaki zaposlenik na svakoj razini imati iste mogućnosti rada, napredovanja, te će biti procijenjen na osnovi istih standarda kao i svi zaposlenici, poslodavcima i javnosti uopće.

V. ODNOSI S KORISNICIMA USLUGA

Članak 9.

Zaposlenik u odnosu sa korisnikom usluga, uključujući i zaposlenike različitog hijerarhijskog položaja, mora postupati profesionalno, pristojno, razumljivo i strpljivo, omogućiti drugoj strani da izrazi svoje mišljenje i izraziti razumijevanje za njen položaj, razvijajući pritom suradnički odnos.

U odnosu zaposlenika i korisnika usluge, zaposlenik ne smije dopustiti da njegovo nezadovoljstvo, bez obzira potječe li iz poslovne ili privatne sfere, utječe na komunikaciju s korisnicima usluga i radnim kolegama.

Odnosi zaposlenika unutar ŠTRIKOM moraju se temeljiti na uzajamnom poštivanju, međusobnoj suradnji i povjerenju tako da omoguće razmjenu mišljenja i informacija o pojedinim stručnim pitanjima, prijedorima i rješenjima kako bi osigurali nesmetano funkcioniranje i rad.

Članak 10.

Tijekom pružanja usluga korisnicima zaposlenici su dužni osigurati zajamčeno pravo na informaciju ili uslugu bez obzira na formalnu poziciju ukoliko određenog zaposlenika trenutno nema na radnom mjestu, a zadužen je za to područje za koje se usluga traži, pa međusobno kolegijalni odnosi moraju osigurati korisniku pravodobnu i kvalitetnu uslugu.

Pružanjem usluga korisniku nikako se ne bi smjela odaslati poruka kako se korisnik izvrgava nepotrebnom čekanju, pa stoga zaposlenici, korisnicima usluge su dužni istu ustupiti, isporučiti ili na drugi način osigurati pravodobnom i bez reklamacija.

S posebnom pažnjom i prioritetima, davanja usluga mora sadržavati elemente i kriterije poslovne komunikacije, biti razumljiva, stručna i općeprihvaćena sa stajališta uljudnog ponašanja i komuniciranja sukladno načelu otvorenosti i pristupačnosti.

Članak 11.

U svim oblicima javnog nastupa i djelovanja u kojima predstavlja ŠTRIKOM, za te poslove ovlašteni zaposlenici iznose službene stavove i nikako ne osobne, a ponajmanje, ne one stavove koji bi bili oprečni u odnosu na politiku kvalitete, ciljeve, misiju i viziju ŠTRIKOM.

Isto tako kada zaposlenik u javnosti ne zastupa ili predstavlja ŠTRIKOM u svojim javnim nastupima, a odnose se na djelokrug rada ŠTRIKOM dužan je naglasiti kako ističe da iznosi osobni stav.

Pri iznošenju službenih i osobnih stavova zaposlenik pazi na osobni ugled i na ugled službe.

Isto se odnosi i na članove tijela ŠTRIKOM.

Članak 12.

Svi zaposlenici u ŠTRIKOM u svom odnosu sa korisnicima pa tako i sredstvima povjerenim na rad dužni su postupati na temelju zakonskih propisa i primjenom načelu ekonomičnosti, racionalizacije, ekonomičnosti, efikasnosti i odgovornosti.

Svi zaposlenici su se dužni brinuti za osobnu sigurnost, zdravlje sebe i drugih zaposlenika, urednost prilikom rada u radnom prostoru.

Svi zaposlenici su dužni voditi brigu oko svog izgleda, ponašanja, međusobnog komuniciranja odnosa i poštivanja prava na različitosti.

Svi zaposlenici su dužni pridržavati se načela zaštite tajnosti službenih podataka, javnog istupanja i koruptivnosti.

VI. NADZOR I PROVEDBA ETIČKOG KODEKSA

Članak 13.

Direktor ŠTRIKOM ujedno je i povjerenik za etiku za zaposlenike ŠTRIKOM.

Članak 14.

O pritužbi na ponašanje zaposlenika ŠTRIKOM obavještava se direktora ŠTRIKOM jer su svi zaposlenici raspoređeni za rad u ŠTRIKOM. Direktor ŠTRIKOM omogućuje zaposleniku na kojeg se pritužba odnosi da se o pritužbi očituje u roku od osam dana.

VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.

ŠTRIKOM, dakle Poslodavac stvara uvjete i donosi mjere koje omogućuju i olakšavaju ostvarivanje standarda postavljenih Kodeksom, uključujući mjere nepristranoga, pravičnog i učinkovitog stimuliranja, odnosno sankcioniranja zaposlenika te omogućavanja njihova profesionalnog razvitka.

U pripremi i provedbi mjera iz stavka 1. ovoga članka poslodavac u obzir uzima i mišljenje zaposlenika, kao i korisnika usluga.

Članak 16.

Nadležna osoba za upoznavanje zaposlenika s Kodeksom je direktor ŠTRIKOM ili osoba koju on za ovlasti.

Članak 17.

Kodeks stupa na snagu nakon objave na web stranici Općine Štrigova i Vidikovca Mađerkin breg.

Štrigova, 01. kolovoza 2023.

DIREKTOR ŠTRIKOM

Stjepan Pozdrec

