

Az autonóm tartományok és helyi önkormányzatok alkalmazottairól szóló törvény (Szerb Köztársaság Hivatalos Közlőnye, 21/2016., 113/2017., 95/2018. szám, 113/2017. – másik törvény, 95/2018. – másik törvény és 86/2019. – másik törvény) 196. szakaszának 2. bekezdése és Magyarkanizsa község alapszabálya (Magyarkanizsa Község Hivatalos Lapja, 2/2020. szám – egységes szerkezetbe foglalt szöveg) 40. szakaszának 6. bekezdése alapján a Magyarkanizsai Községi Képviselő-testület 2020. _____ . _____ megtartott ülésén meghozta a következő

A Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal közhivatalnokainak és közalkalmazottainak MAGATARTÁSI KÓDEXÉT

A kódex tárgya

1. szakasz

A közhivatalnokok és közalkalmazottak magatartási kódexe (a továbbiakban: kódex) a közhivatalnokok és közalkalmazottak viselkedési szabályainak összessége, amely a hivatali ügyek és az ügyfelekkel történő kommunikáció szakmai és etikai szabványait tartalmazza, célja pedig, hogy biztosítsa a szolgáltatások minőségét és elérhetőségét, valamint, hogy erősítse a Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal (a továbbiakban: Községi Közigazgatási Hivatal) szervezeti egységeinek integritásába, elfogulatlanságába és hatékonyságába vetett lakossági bizalmat.

Ügyfél minden természetes és jogi személy, állampolgárságától és székhelyétől függetlenül, valamint a helyi önkormányzati egységhez forduló minden szerv, szervezet és személyek csoportja.

E kódex szabályait a Magyarkanizsa Község Közigazgatási Hivatalában dolgozó tisztviselőknek és közalkalmazottaknak (a továbbiakban: alkalmazottak) kell alkalmaznia, amikor saját illetékességi körükbe tartozó ügyeket intéznek.

A kódex célja

2. szakasz

A kódex célja, hogy meghatározza a Községi Közigazgatási Hivatalban dolgozókra vonatkozó viselkedési szabályokat, valamint, hogy megismertesse a nyilvánossággal az alkalmazottaktól joggal elvárt viselkedést a polgárokkal való, tartós bizalmon alapuló viszonyok kialakításának, illetve az alkalmazottak hatékonyabb és felelősségteljesebb munkavégzésének érdekében.

3. szakasz

Az e kódex szerb szövegében nyelvtani hímnemben használt fogalmak férfi- és nőnemben is értendők.

A munkakör gyakorlásának törvényessége és elfogulatlanság

4. szakasz

Az alkalmazottnak kötelessége munkája végzése során betartani a törvényeket, továbbá, hogy diszkrecionális jogköreit pártatlanul alkalmazza a törvénnyel és más előírásokkal összhangban, valamint, hogy a szakma szabályai és a kódex rendelkezései szerint járjon el.

Az alkalmazott különösen ügyel arra, hogy az ügyfeleket illető jogokra, kötelezettségekre vagy törvényes érdekeikre vonatkozó döntések a törvényben található jogalap alapján legyenek meghozva, valamint, hogy tartalmuk összhangban legyen a törvénnyel.

Az alkalmazottnak munkája végzése során szakszerűen és elfogulatlanul kell eljárnia minden ügyfél ügyében, és szakmai okokon kívül semmilyen más oknál fogva sem részesíthet előnyben senkit.

Politikai semlegesség

5. szakasz

Az alkalmazott munkájának végzése során a politikai semlegesség elvéhez tartja magát.

A szerv szolgálati helységeiben az alkalmazott nem viselhet és nem tűzheti ki politikai pártok jeleit, vagy azok propagandaanyagát.

Az alkalmazott nem befolyásolhatja más dolgozók politikai nézeteit.

Közérdekű igényérvényesítés

6. szakasz

Az alkalmazottnak a döntések meghozatala folyamán úgy kell eljárnia, hogy azzal minden ügyfélnek biztosítsa saját jogainak és jogi érdekeinek érvényesülését, ügyelve arra, hogy az a közérdeket ne sértse.

Az alkalmazottnak a diszkrécionális jogköreinek alkalmazása során ügyelnie kell a közérdekre, és arra, hogy a törvényes meghatalmazásainak keretein belül és e meghatalmazás céljával összhangban járjon el.

Érdek-összeférhetetlenség elkerülése

7. szakasz

Az alkalmazott munkája végzése során nem engedheti meg, hogy magánérdekei ütközzenek a közérdekkel.

Az alkalmazottnak ügyelnie kell a valós és a lehetséges érdek-összeférhetetlenségre és a törvényben előlátott intézkedéseket kell foganatosítania az érdek-összeférhetetlenség elkerülése érdekében.

Munkába állaskor felmerülő érdek-összeférhetetlenség elkerülése

8. szakasz

A Községi Közigazgatási Hivatal szervezeti egységének hivatalvezetője az újonnan közhivatalnoki, illetve közalkalmazotti munkakörbe munkába álló személyeknek a munkába állás előtt ismertetnie kell a törvényben az érdek-összeférhetetlenség elkerülésének céljából előírt korlátozásokat és tilalmakat.

Ajándék elfogadása

9. szakasz

Az alkalmazott saját maga vagy más személyek részére, munkájának végzése során, nem fogadhat el ajándékot, semmilyen szolgáltatást vagy egyéb előnnyel járó dolgot protokoll ajándékon vagy kísértékű alkalmi ajándékon kívül a közmeghatalmazások végzése során felmerülő érdek-összeférhetetlenség elkerülését szabályzó előírásokkal összhangban.

Amennyiben az alkalmazottnak ajándékot vagy hasonlót kínálnak, vissza kell azokat utasítania, illetve az átadott ajándékot vissza kell adnia, és az ajándékozó személy azonosítása érdekében megfelelő intézkedéseket kell tennie és amennyiben lehetséges, tanúkat is kell találnia, valamint erről azonnal, de legfeljebb 24 órán belül szolgálati jelentést kell tennie és értesítenie kell közvetlen felettesét.

Ha az alkalmazott nem tudja eldönteni, hogy a felkínált ajándék kísértékű alkalmi ajándéknak tekinthető-e, ki kell kérnie arról a közvetlen felettesének véleményét.

A pénzeszközök kezelése

10. szakasz

Az alkalmazottnak a munkája során rábízott dologi és pénzügyi eszközöket rendeltetésszerűen, gazdaságosan és hatékonyan, kizárólag a munkakör ellátásának érdekében kell felhasználnia, azokat magáncélra nem használhatja.

Információk kezelése

11. szakasz

Az alkalmazott munkakörének gyakorlása során csak olyan információkhoz igényelhet hozzáférést, amelyek munkakörének gyakorlásához szükségesek, a kapott információkat pedig az előírt módon kell felhasználnia.

Az alkalmazott engedély nélkül nem adhat ki munkájának végzése során birtokába jutott információkat.

Az alkalmazott magánügyeinek intézése során olyan hivatalos információkat, amelyekhez munkakörének gyakorlása során jutott, nem használhat fel.

A magánélet védelme

12. szakasz

A magánélet védelmének céljából az alkalmazott nem tehet közzé személyes adatokra vonatkozó, nyilvántartásban vezetett információkat más alkalmazottakról, kivéve a törvényben előlátott esetekben.

A személyes adatokat feldolgozó alkalmazott tiszteletben tartja az összes törvényi előírást és érvényben levő szabványt azok védelmének tekintetében.

Az alkalmazott a személyes adatokat törvénytelen célokra nem használhatja, nem adhatja őket át illetéktelen személyeknek és nem nyújthat betekintést az általa vezetett személyes adatokat tartalmazó nyilvántartásokba.

Az alkalmazottak ügyfelekhez való viszonya

13. szakasz

Az alkalmazottnak az ügyfelekkel való érintkezés során: szakszerűen, kedvesen és illedelmesen kell viselkednie; érdeklődést és türelmet kell tanúsítania, különösen az ilyen ügyekben járatlan ügyfelek esetében; idejében és pontosan kell tájékoztatnia, a törvénnyel és más előírásokkal összhangban; segítséget és tájékoztatást kell nyújtania a kérelmek ügyében eljáró illetékes szervekről, valamint a jogokat és érdekeket védő jogi eszközökről; tiszteletben kell tartania az egyenlőség elvét és valamilyen személyes vagy egyéb tulajdonság miatt nem részesíthet egy ügyfelet sem előnyben; különös gonddal jár el a fogyatékkal élő és egyéb különleges igényű személyekkel szemben; tiszteletben tarja az ügyfél személyét és méltóságát.

A felettesekkel és más alkalmazottakkal való magatartás

14. szakasz

Az alkalmazott feletteseivel, beosztottjaival és más közhivatalnokokkal és közalkalmazottakkal kellő körültekintéssel és tisztelettel bánt.

Az alkalmazottnak más közhivatalnokokkal és közalkalmazottakkal szükséges együttműködést kell kialakítania, nem akadályozhatja munkájukat, tennie kell a jó szakmai viszonyok és a munkahelyi légkör megteremtéséért, és kerülnie kell az olyan tevékenységeket, amelyek csorbítanák a szerv tekintélyét.

A döntések meghozatalának határideje

15. szakasz

Az alkalmazottak kötelesek gondoskodni arról, hogy minden kérelem vagy panasz ügyében értelmes határidőn belül, halogatás nélkül szülessen döntés, de minden esetben legkésőbb a törvényben előírt határidő lejártáig.

Az előző bekezdésben írt szabály alkalmazandó az ügyfelek átirataira küldendő válaszokra vagy a hivatali átiratok válaszaira, amelyekben az alkalmazottak valamely folyó ügygel kapcsolatban kérnek a feletteseiktől útmutatót.

Ha a megindított eljárás, illetve a kérdés összetettsége folytán az ügyben nem lehetséges a törvényben megszabott határidőn belül döntést hozni, az alkalmazott erről értesíteni fogja az ügyfelet és közvetlen felettesét és mindent meg fog tenni annak érdekében, hogy a döntés mielőbb megszülethessen.

A közhivatalnokok nyilvános szereplésen való viselkedése

16. szakasz

Minden olyan nyilvános szereplés alkalmával, amikor az alkalmazott a helyi önkormányzatot képviseli, annak hivatalos álláspontját kell képviselnie a jogszabályokkal, a jogkörével, a szakmai tudásával és a kódexszel összhangban.

Szakmai és személyes álláspontok kinyilatkozása alkalmával az alkalmazottnak tekintettel kell lennie a helyi önkormányzat és önmaga tekintélyére, arra, hogy csak valós adatokat közölhet, olyan tartalommal és hangnemből, amely nem sérti a szerv, az intézmények, vállalatok és azok képviselőinek tekintélyét, és ugyanígy kell eljárnia abban az esetben is, ha más természetes és jogi személyek személyes és üzleti tekintélyéről van szó.

Rendkívüli és válsághelyzetben való magatartás

17. szakasz

Az alkalmazottnak rendkívüli és válsághelyzetben (természeti csapások és katasztrófák, járványhelyzet és egyéb) felelősen kell viselkednie és tiszteletben kell tartania az ügyben illetékes, az állami szervek, szervezetek és szolgálatok tevékenységét rendkívüli vagy válsághelyzetben kanalizáló és összehangoló testületek általános utasításait és ajánlásait.

Ha fertőző betegség terjedése megakadályozásának érdekében külön óvintézkedések foganatosítása szükséges, a Községi Közigazgatási Hivatal vezetőjének vagy a szervezeti egység vezetőjének újra kell szerveznie a munkafolyamatokat és az emberi erőforrások felhasználását a járványügyi helyzetnek megfelelően kell végeznie, fel kell mérnie a lehetőségeket és intézkedéseket kell foganatosítani a fertőző betegség alkalmazottak körében való terjedésének megakadályozására, védelmet kell biztosítani azok számára, akiknél magasabbak a káros egészségügyi komplikációk fellépésének kockázatai, intézkedéseket kell foganatosítani és terveket kell meghoznia az ügyviteli folyamatok fenntartása érdekében arra az esetre, ha a szokásosnál nagyobb számú alkalmazott marad ki a munkahelyéről és minimalizálnia kell ezeknek a más szervezeti egységekre és a polgárokra gyakorolt káros hatásait.

Az e szakasz 2. bekezdésében írt esetben, ha az ügyviteli tevékenység igényli az alkalmazottakkal való állandó kommunikációt, az ügyfelekkel való munkát, csapatmunkát és valamely ülés résztvevőinek csoportos találkozásait, mindig előnyben kell részesíteni a telefonon, interneten, konferenciabeszélgetéseken és hasonlókon keresztül történő kommunikációt, amennyiben pedig ez nem lehetséges, az alkalmazottnak az következő szabályokhoz kell tartani magát:

- 1) üzleti találkozóik alkalmával kerülniük kell a kezelést és az egymás szívélyes üdvözlését;
- 2) a csoportos üléseken résztvevők számát négy főben kell korlátozni, az ülés hossza pedig legfeljebb 20 perc legyen;

- 3) az üléseket nagyobb termekben kell megtartani, hogy az ülésen résztvevők között legalább egy méternyi távolság legyen;
- 4) az ülés előtt és után a termet ki kell szellőztetni és fertőtleníteni kell a munkafelületeket, kilincseket, berendezéseket és hasonlókat;
- 5) az üléseken palackozott vizeket kell felszolgálni;
- 6) az ügyfelekkel való munkaidőt korlátozni kell, az ügyfelekkel való munka során kézfertőtlenítőt, arcmaszkot és egyéb alkalmas és ajánlott eszközöket kell használni.

A szerv tekintélyének megőrzése

18. szakasz

Az alkalmazottnak – közhivatalnoknak ügyelnie kell arra, hogy nyilvános szereplésével ne rombolja munkakörének és a közigazgatási szervnek a tekintélyét, valamint a lakosságnak a közigazgatási szervbe vetett bizalmát.

Munkahelyi öltözködési szabályok

19. szakasz

Az alkalmazottnak a közigazgatási szervben végzett munkához alkalmas ruházatot kell viselnie, munkahelyi öltözködésével nem csorbíthatja a közigazgatási szerv tekintélyét, nem fejezheti ki vele politikai, vallási vagy más személyes nézeteit, amelyek kétségbe vonhatnák elfogulatlanságát és semlegességét.

Alkalmatlan öltözetnek különösen a következők tekintendők: illetlenül rövid szoknyák, mély kivágású vagy vékony pántú blúzok, kifejezetten rövid vagy áttetsző blúzok, rövid nadrágok.

A nem megfelelően öltözködő alkalmazottat közvetlen felettese figyelmeztetni fogja az e kódexben foglalt munkahelyi öltözködési szabályok betartásának kötelezettségére és a kódex szabályai megsértésének megismétlése esetén fegyelmi eljárás lehetséges megindítására.

A magatartási szabályok védelme és a munkahelyi zaklatás tilalma

20. szakasz

Az az alkalmazott, amely úgy véli, hogy tőle vagy más alkalmazottól olyan viselkedést várnak el, amely nincs összhangban e kódexszel, erről írásban értesítheti a Községi Közigazgatási Hivatal vezetőjét.

É miatt az alkalmazott nem helyezhető a többi alkalmazottól kedvezőtlenebb helyzetbe, a közigazgatási szervben munkakörének gyakorlása és jogainak megvalósítása során zaklatásnak (mobbing) nem tehető ki.

Beadványok/átiratok vagy villámposta küldése

21. szakasz

Az alkalmazottnak beadvány vagy átirat küldésekor mindig fejléces levélpapírt kell használnia.

A beadványt, átiratot vagy villámpostát személynek (természetes személy) kell címezni vagy feltüntetni a tisztséget, illetve gazdasági társaság nevét.

A beadványt, átiratot vagy villámpostát alá kell írni saját névvel, tisztséggel és egyéb kapcsolati információval.

A beadványnak, átiratnak vagy villámpostának érthetőnek és tömörnek kell lennie, a megfogalmazás stílusának pedig összhangban kell lennie a címzett személlyel és a témával.

Beadvány, átirat vagy villámposta előkészítése során ellenőrizni kell a benne felsorolt adatok pontosságát.

A munkaidő tiszteletben tartása

22. szakasz

Az alkalmazottaknak tiszteletben kell tartaniuk az előírt munkaidőt, továbbá a munkahely elhagyásának és a munkahelyre való érkezés tényét az előírt módon kell feljegyezniük.

A munkaidő során 30 perces pihenő megengedett. A pihenő nem használható ki a munkaidő elején vagy végén.

A munkaidő alatt a munkahely nem hagyható el a Községi Közigazgatási Hivatal vezetője vagy a Községi Közigazgatási Hivatal vezetője által felhatalmazott alkalmazott beleegyezése nélkül.

Az alkalmazottak előzetes bejelentés és a felettesük jóváhagyása nélkül munkaidejükön kívül nem tartózkodhatnak a közigazgatási szerv helyiségeiben.

A kódex megszegése miatti panaszok

23. szakasz

A kódex szabályainak megszegése esetén az ügyfél panaszt emelhet az osztályvezetőnél vagy a Községi Közigazgatási Hivatal vezetőjénél (a továbbiakban: illetékes vezető).

Az illetékes vezetőnek az e szakasz 1. bekezdésében írt panasz kézhezvételének napjától számított 15 napon belül értesítenie kell a panasztevőket a panasz megalapozottságáról és az ügyben tett intézkedésekről.

A kódex alkalmazásának ellenőrzése

24. szakasz

A Községi Közigazgatási Hivatal vezetője és a szervezeti egységek vezetői ellenőrzik a kódex szabályainak betartását.

A kódex szabályainak betartásáért a szervezeti egységek vezetői a felelősek.

Az illetékes vezető külön utasításokat adhat a kódex szabályainak betartására, ha annak ellenőrzése során azt szükségesnek látja.

A kódex szabályainak betartásáról szóló jelentés a szervezeti egység éves munkájáról szóló beszámolóban a részét képezi.

Az e szakasz előző bekezdésében írt jelentés a következő adatokat tartalmazza: a szervezeti egység alkalmazottjainak számát, a polgárok alkalmazottak viselkedésére vonatkozó panaszainak számát, a panaszokban hivatkozott alkalmazottak által megszegett kódex szabályainak fajtáját, adatokat a megindított fegyelmi eljárásokról és az alkalmazottakra a kódex szabályainak megszegése miatt kirótt fegyelmi intézkedésekről, valamint a szervezeti egység alkalmazottai által a kódexben meghatározott szabályok tiszteletben tartásának a szintjét.

Fegyelmi felelősség

25. szakasz

Az e kódexben foglalt kötelezettségek megszegése enyhébb munkahelyi köteleességszegésnek minősül, amennyiben nem párosul valamilyen, a törvényben vagy más jogszabályban előírt súlyosabb munkahelyi köteleességszegéssel.

A nyilvánosság tájékoztatása az alkalmazottak viselkedési szabályairól

26. szakasz

A kódexet közzé kell tenni Magyarokörzsa község hivatalos honlapján, valamint a Községi Közigazgatási Hivatal és a helyi közösségek hirdetőtábláin.

A Községi Közigazgatási Hivatal emberi erőforrások ügyeivel megbízott szervezeti egysége minden alkalmazott számára megküldi a kódexet elektronikus formában.

Zárórendelkezők

27. szakasz

E kódex hatályba lépésével hatályát veszti A Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal közhivatalnokainak és közalkalmazottainak magatartási kódexe (Magyarkanizsa Község Hivatalos Lapja, 12/2017. szám).

28. szakasz

A kódex Magyarkanizsa Község Hivatalos Lapjában való megjelentetésétől számított nyolcadik napon lép hatályba.

Szerb Köztársaság
Vajdaság Autonóm Tartomány
Magyarkanizsa község
Magyarkanizsai Községi Képviselő-testület
Szám: 02-___/2020-I
Kelt: 2020. ___. ___.
Magyarkanizsa

Lackó Róbert,
a Községi Képviselő-testület elnöke

I n d o k o l á s

Javaslattevő: Magyarkanizsa Község Községi Tanácsa

Jogalap: Az autonóm tartományok és helyi önkormányzatok alkalmazottairól szóló törvény (Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 21/2016., 113/2017., 95/2018. szám, 113/2017. – másik törvény, 95/2018. – másik törvény és 86/2019. – másik törvény), Magyarkanizsa község alapszabálya (Magyarkanizsa Község Hiv. Lapja, 2/2020 – egységes szerkezetbe foglalt szöveg)

Indokok: Az autonóm tartományok és helyi önkormányzatok alkalmazottairól szóló törvény (Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 21/2016., 113/2017., 95/2018. szám, 113/2017. – másik törvény, 95/2018. – másik törvény és 86/2019. – másik törvény) 196. szakaszának rendelkezése meghatározza, hogy a munkáltató, ebben az esetben a helyi önkormányzati egység, meg fogja hozni a közhivatalnokok és közalkalmazottak magatartási kódexét a törvény hatálybalépésének napjától számított egy éven belül, azaz legkésőbb 2017. december 1-jéig, mivel a törvény 2016. december 1-jén lépett hatályba. Az előzőleg említettek figyelembevételével a Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal vezetője a 2017. évben meghozta A Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal közhivatalnokainak és közalkalmazottainak magatartási kódexét.

Az időközben meghozott jogszabályi rendelkezésekkel összhangba hozott kódex meghozatalának és alkalmazásának célja az ügyfelek jogai érvényesítésének és védelmének előmozdítása, illetve a Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal alkalmazottai munkájának a lakossági igényekkel összhangba történő hozatala.

A kódexben konkretizálásra kerülnek a közhivatalnokok és közalkalmazottak munkájának demokratikus elvekeit és szabályait meghatározó alkotmányos és törvényi rendelkezések, és egyben érthető tudásforrást is nyújt az ügyfeleknek arról, hogy milyen magatartást és viselkedést van joguk elvárni a közigazgatási hivatalban dolgozó közhivatalnokoktól és közalkalmazottaktól jogaik és érdekeik érvényesítése és kötelezettségük végzése során. Így e kódex egy hasznos eszköz, amely útmutatóként szolgál annak érdekében, hogy megállapítható legyen a közigazgatási hivatalban dolgozó közhivatalnokok és közalkalmazottak munkájának törvényes és szabályos mivolta.

A felsorolt lényegi okokból és a törvényes jogköréből kifolyólag a Magyarkanizsai Községi Közigazgatási Hivatal, mint felhatalmazott javaslattevő a Községi Képviselő-testületnek javasolja a közhivatalnokok és közalkalmazottak magatartási kódexére vonatkozó javaslat meghozatalát.

Végrehajtó megjelölése és végrehajtási határidő: Magyarkanizsai Községi Képviselő-testület – 4. ülés.

A megvalósításhoz szükséges eszközforrás: A közhivatalnokok és közalkalmazottak magatartási kódexének a végrehajtása nem igényel külön pénzeszközöket.