



Фонд здравственог осигурања  
Републике Српске

# **КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА И ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ**

Бања Лука, март 2011. године

## КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА И ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ

“Фонд здравственог осигурања Републике Српске (у даљем тексту: Фонд) жели да изгради и постави високе стандарде пословног понашања у свим доменима.

Желимо да гарантујемо да ће сви поступци запослених у Фонду у свако доба бити професионални, етички исправни и примјерени. Желимо да нас клијенти, пословни партнери и запослени доживе као озбиљне, професионалне, вјеродостојне и поуздане партнере. Исти такав однос желимо да успоставимо и са осталим јавним установама и широм друштвеном заједницом.

Због тога смо, као један од кључних предуслова за остварење наших жеља, донијели Кодекс пословног понашања и пословне етике (у даљем тексту: Кодекс) који обавезује све запослене у Фонду. У њему су утврђена начела којих се сви морамо придржавати у пословном и у личном понашању унутар Фонда.

Понашање сваког појединца утиче на укупну радну атмосферу и према понашању појединца доносе се закључци о цијелој институцији, те зато понашање појединца на послу није приватна ствар него представља опште прихваћену личну и професионалну обавезу свих запослених.

Придржавајући се Кодекса доприносимо савременијем, организованијем и професионалнијем извршавању послова а увођењем нормирања пословног понашања чинимо мали корак да се приближимо општеприхваћеним стандардима пословног и професионалног понашања у свијету.”



Горан Кљајчин, директор Фонда

Са намјером даљег просперитета Фонда и свих заинтересованих страна, укључујући наше запослене, клијенте, пословне партнере и друштво у цјелини, кренули смо у остваривање развојне стратегије и донијели:

## 1. ЕТИЧКИ КОДЕКС ЗАПОСЛЕНИХ У ФОНДУ

*“Ми, запослени у Фонду смо одговорни за квалитет свога рада и, у складу са својим способностима, сви доприносимо подизању квалитета рада у интересу осигураника и у интересу друштва у цјелини.*

*Одговорни смо за домаћинско управљање средствима која уплаћују осигураници кроз допринос за здравствено осигурање.*

*Према осигураним лицима се односимо с поштовањем и несебично се залажемо да своја права из здравственог осигурања остваре на најбржи и најједноставнији начин. При томе не правимо разлике по њиховом социјалном статусу и националној припадности.*

*Желимо бити међу најбољима и зато унапређујемо и обогаћујемо своја знања и вјештине. Приједлоге и иницијативе за унапређење рада дајемо сви са циљем да Фонд буде међу најбољим јавним институцијама.*

*Залажемо се за дефинисање јасних циљева, стратегије и програма развоја здравственог осигурања. На њиховој реализацији радићемо најбоље што можемо.*

*Спремни смо на додатне напоре, ако то радни задаци буду захтјевали. Цијенимо добро обављен посао, а сваки добро обављен посао ћемо запазити и јавно похвалити. Преузимамо пуну одговорност за резултате свога рада.*

*Тежимо сталном усавршавању и напредовању. Без обзира на године живота, дужину радног стажа и функцију, сви учимо да бисмо били још бољи.*

*Залажемо се за добре међусобне односе, поштујући достојанство сваког човјека без обзира на његов положај.*

*Залажемо се за дослиједно поштовање правних норми и за достизање високих стандарда у професионалној етици и моралу.”*

## **2. ВИЗИЈА**

Обавезно здравствено осигурање почива на темељним вриједностима солидарности, узајамности и доступности.

Обавезно здравствено осигурање се финансира из стабилних финансијских извора, а проводи га Фонд који је организован по највишим стандардима.

Осигурана лица су задовољна доступношћу квалитетне здравствене заштите, једнакошћу у правима и једноставношћу остваривања права.

## **2. МИСИЈА**

Фонд је јавна институција која је овлашћена за спровођење здравственог осигурања осигураних лица на начелима солидарности, узајамности и једнакости.

Приоритети Фонда су рационално трошење средстава од доприноса, брига да осигураници могу да користе сва права у пуној мјери, допринос побољшању квалитета здравствене заштите, као и здравственог стања становништва.

## **4. ЦИЉЕВИ**

### **4.1. Задовољан осигураник**

Задовољан: доступношћу информација из здравственог осигурања; обавјештеношћу о правима из здравственог осигурања; садржајем и обимом права из здравственог осигурања; квалитетом здравствене заштите; доступношћу здравствене заштите; односом здравствених радника и запослених у Фонду.

### **4.2. Задовољан пословни партнер**

Задовољан: пословношћу Фонда; законитошћу његовог рада; професионалним односом према преузетим обавезама; транспарентношћу рада Фонда; израженом спремношћу за сталним напретком.

### **4.3. Фонд међу најбољим јавним институцијама**

Међу најбољим по: поштовању закона, професионалног кодекса, највишим стандардима пословања; остварењу стратешких циљева; реформским процесима.



Полазећи од потреба унапређења степена професионалности, побољшања етичких стандарда, подстицања радног окружења које стимулише интегритет и поштовање, јачања домаћинског односа према имовини Фонда, унапређујући на тај начин повјерење код корисника наших услуга и пословних партнера, и у сазнању да се сви заједно морамо старати за испуњење свега оvdје наведеног, на основу члана 51. Закона о здравственом осигурању ("Службени гласник Републике Српске", број: 18/99, 51/01, 70/01, 51/03, 17/08, 01/09 и 106/09) и члана 30. Статута Фонда здравственог осигурања Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске", број: 06/04, 19/05, 63/08, 64/09 и 105/09), директор Фонда здравственог осигурања Републике Српске, донио је:

## **КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА И ПОСЛОВНЕ ЕТИКЕ**

### **НАМЈЕНА КОДЕКСА**

Кодекс је осмишљен с циљем успостављања одређених стандарда понашања за све запослене у Фонду. Он не покрива сваку ситуацију до које може доћи, него поставља основне принципе којима се требају водити сви запослени током обављања својих пословних обавеза. Сврха Кодекса је да упуту запослене како да своје понашење прилагоде радном окружењу и да им пружи опште смјернице за рјешавање недоумица са којима се сусрећу у радној средини.

Овај Кодекс има за циљ да обједини највише пословне стандарде са начелима понашања запослених која су у сагласности са моралним, етичким и професионалним нормама и општеприхваћеним вриједностима.

### **ОДНОС ПРЕМА ДРУГИМ АКТИМА**

Начела која су утврђена овим Кодексом ни у чему не задиру у правила садржана у законима, подзаконским актима и другим прописима којима се Фонд руководи у свом пословању. Осим досљедне примјене понашања из овог Кодекса, сви запослени су дужни да поштују и примјењују нормативна акта и одлуке Фонда и да дјелују у складу са законом и прописима.

## **ОБАВЕЗЕ ПОШТОВАЊА КОДЕКСА**

Сви запослени у Фонду, без обзира на њихову позицију, дужни су да се упознају са начелима овог Кодекса, да се њима руководе у раду и да у свом понашању примјењују стандарде прописане у овом документу. За тумачење и примјену Кодекса задужени су руководиоци свих нивоа.

За углед Фонда изузетно је важно понашање сваког од нас, јер смо сви ми огледало институције у којој радимо. Због тога смо сви дужни да прихватимо његове стандарде и у свом понашању примјењујемо начела прописана овим Кодексом. Непридржавање и кршење Кодекса може да доведе до покретања поступка за утврђивање дисциплинске и материјалне одговорности запослених у Фонду, и изрицања прописаних мјера, односно санкција.

## **I ОДНОС ПРЕМА ПОСЛУ**

### **Радно вријеме**

На посао се долази на вријеме и одлази након истека званичног радног времена. Радно мјесто се не напушта без потребе и без претходне најаве директном руководиоцу. Приватни послови се не обављају у току радног времена.

### **Поштовање договорених рокова**

Руководилац одређује носиоце посла, договара динамику рада, задаје примјерене рокове за извршење радних задатака, надзире извршење, и по потреби, благовремено посредује ради отклањања застоја у рјешавању проблема. Запослени се придржавају договорених рокова за завршетак послова.

### **Пословни изглед**

Пословна култура облачења подразумијева да сваки запослени треба да буде свјестан чињенице да, без обзира на којим пословима ради, својом свеукупном појавом ствара слику о себи, али и о Фонду као послодавцу.

Запослени за чија је радна мјеста предвиђено ношење униформи се тога придржавају, док су остали прикладно и уредно обучени, а одјећа и обућа су у складу с општеприхваћеним професионалним стандардима.

Запослени увијек носе акредитационе картице.

Неприкладном пословном одјећом за жене сматрају се: хеланке, непримјерено кратке сукње и хаљине и бермуде, блузе (кошуље, мајице) са великим деколтеом, танким бретелама, изразито кратке или провидне, и тренерке.

Неприкладном пословном одјећом за мушкарце сматрају се: бермуде, мајице и кошуље без рукава и тренерке.

Посебна пажња облачењу се придаје приликом званичних пословних прилика, присуствовања важним састанцима и приликом било каквог јавног презентовања Фонда у јавности (нпр. контрола здравствених установа, давање изјава за медије и друго).

Запосленог који је неприкладно обучен непосредни руководиоца упозорава на обавезу поштовања овог Кодекса.

### **Уредност радне околине**

Запослени воде рачуна о чистоћи и уредности своје непосредне радне околине.

### **Лојалност**

Лојалност запослених подразумева вођење рачуна о пословним интересима и циљевима на сваком мјесту, у свакој прилици и мимо радног времена.

Запослени својим познаницима, запосленима у другим установама или привредним субјектима и пословним партнерима не препричавају пословне проблеме, не откривају пословне тајне и планове, не говоре негативно о својим сарадницима, руководиоцима и Фонду.

### **Овлашћења, одговорност и хијерхија**

Овлашћења, обавезе и одговорности сваког запосленог су одређени нормативним актима Фонда.

Сви запослени у обављању послова поступају професионално, одговорно, марљиво и истрајно, настојећи да све тешкоће на које могу да наиђу у раду ријеше на одговарајући начин, који је у складу са поступцима планираним за ту врсту посла, показујући при томе иницијативу.

У случају да због привремено смањене способности, личних проблема или неког другог разлога запослени не може да одговори својим обавезама на послу, дужан је да о томе обавјести руководиоца који ће ванредне ситуације настојати да усклади са потребама посла.

Руководиоци континуирано прате рад запослених, препознају и усмјеравају њихове радне потенцијале, подстичу иновативност, превентивно спрјечавају могуће проблематичне и спорне ситуације и поштују достојанство сваког запосленог.

Сви запослени поштују хијерархију и организациону структуру Фонда, дјелују у границама својих овлашћења и одговорности, и својим понашањем доприносе дисциплини, ефикасном функционисању система, очувању и јачању угледа Фонда.

### **Повјерљиве информације**

Запослени се према повјерљивим информацијама односе одговорно и савјесно и у раду их користе искључиво према својим овлашћењима.

Запослени не кривотворе податке, не задржавају, нити ометају проток релевантних информација.

У случају кад запослени није сигуран да ли се ради о повјерљивој информацији и да ли има овлашћење да јој приступи, да је користи или прослиједи, тражи инструкцију од руководиоца који је одговорни за стручно управљање информацијама.

### **Конфликт интереса**

Запослени не учествују у финансијским и другим активностима које могу штетити пословању, имену и интересу Фонда, као и у случајевима у којима је лични интерес у сукобу са пословним.

Запослени се током радног времена не баве дјелатностима којима на било који начин конкуришу било којем сегменту пословања Фонда. Опрема, информације и друга средства Фонда се користе искључиво у интересу Фонда.

### **Поклони**

Запослени не примају, нити дају поклоне (посебно у новцу), накнаде или услуге од корисника Фондових услуга или пословних партнера, осим када се ради о поклонима симболичне вриједности до 50 КМ.

### **Однос према политичкој јавности**

Према начелу поштовања индивидуалности сваке особе запослене у Фонду, поштује се приватно политичко одређење и ангажовање запослених у околностима које не представљају сукоб личних и професионалних интереса.



## **Однос према друштвеној заједници**

Запослени у Фонду су свјесни свог утицаја на шире друштвено окружење и помажу му, досљедно поштујући законе и институције. Сви запослени, у оквиру свога посла, доприносе напретку окружења и понашају се као одговорни чланови друштва у цјелини.

## **II НЕПРИХВАТЉИВИ ОБЛИЦИ ПОНАШАЊА У РАДНОЈ СРЕДИНИ**

### **Деструктивна понашања**

Сви облици физичког и емоционалног злостављања најстроже су забрањени јер угрожавају сигурност, интегритет и достојанство особе, чине радно окружење неодговарајућим за квалитетан рад, озбиљно угрожавају међуљудске односе, а последице често имају трајни негативан учинак на појединца, као и на његово непосредно радно окружење.

Пријетње, вулгарно изражавање, испади бијеса, вријеђање и омаловажавање, вербални и физички напади, сексуално узнемиравање, mobbing, као и други облици насилничког понашања су недопустиви.

### **Пушење, алкохол, дрога и оружје**

Запослени у току радног времена не конзумирају дуван (осим на посебно одређеним мјестима која су јасно обиљежена), не уносе у просторије Фонда и не конзумирају алкохол, као ни било које врсте дрога и опојних средстава.

Изузев лица која су ангажована на физичком обезбјеђивању објекта, запослени не уносе, чувају нити употребљавају било које врсте оружја у просторијама Фонда.

## **III ОДНОС ПРЕМА САРАДНИЦИМА**

### **Повјерење, поштовање и сарадња**

Запослени његују узајамно повјерење и поштовање међу собом и тиме граде основу квалитетног пословног односа.

Пружање стручне помоћи, савјета, размјена информација и отворен проток информација пресудно утичу на развијање осјећаја заједништва, како у односу између служби, сектора и просторно издвојених организационих цјелина, тако и у цијелом пословном систему Фонда.

Запослени сагледавају чињенице и ситуације из различитих углова и тиме доприносе подизању радног и професионалног новог пословања, због чега се подстичу на тимски рад, пуну сарадњу, мултидисциплинарни и мултисекторски приступ у различитим пословним задацима.

### **Однос руководиоца према запосленима**

Руководиоци својом ангажованошћу на послу, примјерним понашањем и поштовањем закона, моралних и етичких принципа дају примјер запосленима.

Ауторитет граде на својој стручности и остваривању врхунских пословних резултата. У односу према запосленима, руководиоца је без изузетка коректан и правичан.

Руководиоци подстичу тимски рад и откривају способности сваког појединца да пружи максималан допринос у реализацији циљева Фонда.

Они поштују личност подређених и евентуалне примједбе на рад и понашање запослених саопштавају благовремено и аргументовано, уз обавезне сугестије за начине њиховог превазилажења.

### **Однос запослених према руководиоцима и менаџерима**

Однос запослених према руководиоцима се заснива на међусобном поштовању и уважавању.

Запослени се охрабрују и подстичу да укажу руководиоцима на могућност успјешније и ефикасније реализације повјерених радних задатака у циљу бољих пословних резултата Фонда.

Евентуални проблеми се рјешавају у добронамјерној, непосредној и конкретној комуникацији између оних којих се проблеми тичу, а ако није могуће, рјешавање проблема се препушта особама на радним мјестима које имају виши ниво одговорности.

### **Коректни односи међу запосленима**

У радном окружењу запослени своје понашање заснивају на међусобном повјерењу, оданости, коректности и поштовању достојанства сваке особе, избегавају и активно учествују у спречавању свађа и сукоба.

## **Комуникација**

Запослени у свакодневној комуникацији исказују коректност, сарадњу и поштовање према колегама, као и према корисницима услуга Фонда и пословним партнерима.

Комуникација, било да је ријеч о интерној или екстерној, усменој или писаној, је заснована на стандардима савремене пословне комуникације, и она је: благовремена, јасна, концизна, и ефикасна са прецизно исказаним очекивањима, а подаци који се износе су прецизни и истинити.

## **Стандарди интерне комуникација**

Интерна комуникација треба да буде у функцији унапређења успјешности у обављању посла цијелог колектива. Конструктивном интерном комуникацијом избјегавају се грешке и неспоразуми.

Сви запослени се међу собом примјерено ословљавају при чему се поштују општеприхваћена начела културног и пословног ословљавања. Ословљавање зависи од хијерархијских односа, добне старости учесника у комуникацији и полне припадности.

Запослени не учествују у оговарању, ширењу гласина, преношењу трачева и полупровјерених информација те осталим врстама негативне и штетне комуникације.

Језик нетрпељивости, увреда и псовки се не користи.

## **IV ПРОФЕСИОНАЛНИ И ЛИЧНИ РАЗВОЈ ЗАПОСЛЕНИХ**

### **Професионално усавршавање запослених**

Стицање нових знања и усавршавање постојећих знања, вјештина и способности је обавеза свих запослених у Фонду.

Сви запослени, а посебно руководиоци, пружају професионалну помоћ и подршку у учењу младим и новозапосленим радницима.

Пренос знања и размјена искуства међу запосленима веома су битни због повећања укупног потенцијала и вриједности Фонда.



### Лични развој запослених

Тежња ка развоју властитих потенцијала, способности и талената, као и остварењу циљева у различитим сегментима живота, карактеристика је успјешних и задовољних људи, те стога Фонд подржава своје запослене у остварењу личних и породичних циљева, са намјером да они квалитативно и квантитативно допринесу остварењу пословних циљева.

### Здравље

Здравље, као највећа вриједност, и квалитет живота наших запослених, битни су предуслови успјешног пословања Фонда тако да се запослени подстичу да брину о свом здрављу, као и о здрављу својих породица.

### Радна средина

Креирање, очување и промовисање сигурне и здраве радне средине обавеза је свих запослених и остварује се досљедном примјеном прописаних мјера.

Запослени су посвећени унапређењу здраве радне средине.

## V ОДНОС ПРЕМА КЛИЈЕНТИМА

Фонд свој пословни успјех гради на задовољству наших клијената/корисника услуга па је зато пружање врхунске услуге обавеза сваког запосленог.

### Стандарди вербалне комуникације са клијентом

У опхођењу са клијентима запослени у Фонду:

- комуницирају професионално и пристојно,
- нису нервозни, нестрпљиви и нељубазни,
- показују заинтересованост и стрпљење, посебно са неуким клијентима,
- благовремено, ефикасно и прецизно дају податке и информације,
- нуде савјет, одговор или рјешење,
- руководе се начелом једнакости и не дају привилегије зависно од било каквих својстава и личних особина клијента,
- с посебном пажњом поступају према особама с инвалидитетом и другим особама с посебним потребама,

- поштују личност и достојанство клијента,
- у случају грешке или неспоразума, извињавају се клијенту у своје име и у име Фонда,
- не расправљају се са клијентима, већ им показују да поступају стриктно према прописаним процедурама,
- никада не користе повишене тонове, погрдне ријечи, увреде или псовке, и
- у телефонском разговору су увјек професионални, учтиви и кратки, а разговор увијек почињу представљањем (назив Фонда и лично име) и воде га јасним и љубазним гласом.

Запослени увијек започиње комуникацију са клијентом стандардним пословним изразима: "Добар дан", "Изволите", "Како вам могу помоћи" и друго, при чему се обавезно успоставља контакт очима са клијентом.

Разговор се увијек завршава са "Довиђења", "Пријатно" и друго.

### **Стандарди писане комуникације са клијентом**

Запослени благовремено одговарају на било коју врсту писменог дописа, захтјева или питања која су им клијенти упутили дописом, факсом или e-mailom.

Одговори, приједлози и сугестије које запослени дају су прецизни, јасни и кратки, а стил писања је у складу са стандардима пословне кореспонденције.

## **VI ОДНОС ПРЕМА ПОСЛОВНИМ ПАРТНЕРИМА**

Професионалан однос са пословним партнерима је један од императива пословања Фонда.

### **Стандарди вербалне комуникације са пословним партнером**

У контакту са пословним партнерима запослени у Фонду:

- поштују општа начела пословне вербалне комуникације,
- са дужним поштовањем се односе према њиховим ставовима, мишљењима и осјећајима, и
- поштују пословне, етничке, политичке и религиозне разлике саговорника.

## **Стандарди писане комуникације са пословним партнером**

Писана комуникација је најчешће у функцији извршења одређеног пословног задатка и као таква подразумјева јасноћу, концизност и прецизност.

Сва писана екстерна кореспонденција у Фонду је у складу са Упутством о методологији израде извјештаја, информација, анализа, планова рада и дописа.

На све писмене упите и захтјеве пословних партнера, запослени одговарају у што краћем временском року, а уколико оправдано касне с одговором, обавезно се извињавају и наводе разлог кашњења.

## **Стандарди за пословне састанке**

Одлуку о томе ко присуствује пословним састанцима доноси руководећи кадар Фонда, узимајући у обзир компетентност из области које су тема састанка.

Прије заказивања састанка јасно се дефинише његов циљ и одређује особа одговорна за вођење записника, која је дужна комплетирати га у што краћем временском року и прослиједити, прво председавајућем састанка, а затим и осталим учесницима.

Током састанка запослени се држе заказаног термина, задате теме, не праве дигресије, поштују своје и туђе вријеме.

Унапријед договорени састанци подразумјевају обавезно поштовање кодекса пословног облачења.

## **VII ОДНОС ПРЕМА МЕДИЈИМА**

### **Основна начела**

Однос према медијима подразумјева континуирану сарадњу са медијима и давање информација које се тичу пословања Фонда.

Ова област је детаљније уређена Законом о слободи приступа информацијама и Водичем за приступ информацијама под контролом Фонда те PR планом Фонда.

Политика транспарентности, отворености, узајамног уважавања и професионализма је оно што обиљежава однос Фонда са медијима.

### **Овлаштења за односе са медијима**

Особа задужена за комуникацију са медијима је PR Фонда, односно Служба за односе с јавношћу која осмишљава и реализује цјелокупну стратегија комуницирања, уз одобрење директора Фонда и особе коју директор за то овласти.

Служба правремено, ажурно и професионално одговара на писмене захтјеве за давање информација медијима у свим облицима саопштења, најави, изјави и друго.

Сви запослени, изузев директора Фонда, не дају никакве изјаве, саопштења, интервјуе нити учествују на јавним наступима у име Фонда, уколико претходно нису добили одобрење за то и детаљно се припремили за медијски наступ.

У случају да представници медија траже и контактирају одређеног запосленог из Фонда због коментара или интервјуа о теми која је директно или индиректно у вези са његовим знањем и професијом, запослени о томе обавјештава Службу за односе с јавношћу, како би се добила ауторизација за медијски наступ, ускладио читав процес и обавио адекватан мониторинг изнијетих информација.

Уколико запослени имају личне релације са медијима, у овим наступима не смију себе и своје изјаве идентификовати са Фондом, нити одржавати интервјуе у просторијама Фонда.

## **VIII ОДНОС ПРЕМА ИМОВИНИ**

### **Основна начела**

Запослени у Фонду се према имовини Фонда односе домаћински, пажљиво и одговорно, савјесно је користе, и то искључиво у пословне сврхе, избјегавају узроковање штете, беспотребних трошкова и других губитака и не присвајају је.

Имовина у цјелини, а ни у дијеловима, се не износи из пословних просторија Фонда или електронских складишта (сервера, база, CD-а, и сл.) без изричитог одобрења одговорне особе.

У случају престанка радног односа, запослени враћа сву Фондову имовину, укључујући документацију и средства која садрже заштићене информације.

### **Под имовином Фонда се подразумева:**

- канцеларијска опрема и потрошна канцеларијска роба,
- компјутерска опрема и дијелови,
- фото и видео опрема,
- системи везе и телекомуникациона опрема,
- алати, прибор и друга опрема,
- возила,
- софтвер и други електронски производи,
- права, идеје и знања,
- информације и документација,
- литература, и
- промотивни материјали и референце.

## **IX ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Јавност Кодекса**

Кодекс ће се објавити на огласној табли Фонда и на интернет страници Фонда и доставиће се сваком запосленом у Фонду, уз изјаву да ће се придржавати овог Кодекса у свим појединостима.

Изјава запослених је саставни дио овог Кодекса.

### **Ступање на снагу**

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана доношења.

Ступањем на снагу овог Кодекса ставља се ван снаге Одлука о кућном реду, број: 01/015-3284/09 од 01.06.2009. године.

Број: 01/015-1084/11

**ДИРЕКТОР**

Датум: 01.03.2011.године

**Горан Кљајчин, дипл. правник**