

Na temelju čl. 39 Pravilnika o djelokrugu, organizaciji, sistematizaciji unutarnjem ustrojstvu Turističkog ureda Turističke zajednice općine Orebić 07.02.2011., te sukladno Odluke o izmjenama i dopunama Pravilnika sa sjednice Turističkog vijeća TZ općine Orebić od 21.11.2013. godine, a u vezi članka 72. Statuta TZO Orebić (Službeni glasnik OO br. 08/2009) direktorica TU TZO Orebić 03.02.2013. donosi:

## ETIČKI KODEKS TURISTIČKE ZAJEDNICE OPĆINE OREBIĆ

### I. OPĆE ODREDBE

#### Članak 1.

Etički kodeks Turističke zajednice općine Orebić 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 TZO Orebić a utemeljena su na važećim zakonima i drugim propisima, pravilima struke iz djelokruga rada Sektora Turizma, globalnim kodeksom u Turizmu, politikama regionalne Uprave i samouprave te široko prihvaćenim dobrim običajima poluotoka Pelješca i općine Orebić.

Načela etičkog kodeksa primjenjuju se na odgovarajući način u međusobnim odnosima svih zaposlenika TZ Općine Orebić 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 TZO Orebić.

#### 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 Turističkog Ureda TZO Orebić, te sve fizičke i pravne osobe koje su na bilo koji način u poslovnom kontaktu sa Turističkim Uredom i Turističkom zajednicom Općine Orebić.

-**zaposlenici** TZO Orebić su zaposlenici Turističkog Ureda TZO Orebić i drugi zaposlenici

u Turističkom uredu putem ugovora sa student servisom i sl.

**-kodeks je** Etički kodeks Turističke Zajednice Općine Orebić

**-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 TZO Orebić.

**–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 pridonošenje 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 TZO Orebić, pravnog subjekta, prvenstveno kao organizacije u službi korisnika usluga, uključujući i njihove zakonski izabrane predstavnike. Zaposlenici TZO Orebić 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 TZO Orebić. Ključno polazište je između ostalog naglasak na izgradnju povjerenja i razvitka takvog odnosa i promicanje kvalitete usluga u odnosu na unutarnje i vanjske korisnike.

Generalni Cilj Kodeksa je:

-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.

Etički kodeks osim generalnog cilja ima ciljeve:

- štiti prava, osobni integritet zaposlenika i korisnika usluga,
- štiti 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
- promovirati u javnosti i podizati javni ugled TZO Orebić kao visoko profesionalni servis svojim korisnicima
- biti uzorni primjer ostalim dionicama relevantnim za sve poslovne aktivnosti unutar djelokruga rada u Sektoru Turizma.

#### Članak 4.

Tijekom obavljanja poslovnih aktivnosti, zaposlenici Turističkog Ureda TZO Orebić 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 TZ-e O Orebić 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 zlouporabe 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, biti odjeven odjećom koja je u skladu s poslovnim normama odijevanja, dakle ni na koji način odijevati se neformalno kao da idemo na plažu, izlet i slično, odjeća mora biti uredna i čista, mora odavati dojam poslovnosti i profesionalnosti, 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 vještina 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 TZO Orebić

#### Članak 6

Zaposlenici Turističkog ureda TZO Orebić 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 TZO Orebić.

Direktor TU TZO Orebić 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.

#### Članak 7

Za primjenu i vođenje visokih etičkih načela u međuljudskim odnosima zaposlenici TU TZO Orebić se moraju pridržavati slijedeća 4 načelna pitanja:

1. Je li istina?
2. Je li ispravno za sve sudionike?
3. Hoće li promicati prijateljstvo i dobru volju?
4. Hoće li služiti na dobro svim sudionicima?

Načelo za komuniciranje, suradnju i interakciju s korisnicima usluga TZO Orebić je „Ispravnost je snaga“.

### IV PROFESIONALIZAM

#### Članak 8

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 9.

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

#### Članak 10.

Znanje i vještine svakog zaposlenika će se ocjenjivati na slijedeći način:

1. Ne zna
2. Zna uz pomoć
3. Zna samostalno
4. Može prenijeti znanje

Znanja i vještine potrebna za svako radno mjesto propisana su od strane ministarstva turizma, a detaljno ih u svojoj odluci definira direktor TU TZO Orebić

#### Članak 11.

Sa stajališta vrijednosti, profesionalizam zaposlenika podrazumijeva njihovo osobno poštenje, lojalnost i odanost poslodavcu, pripadnost poslodavcu, njegovo identificiranje sa vrijednostima poslodavca u funkciji misije, ostvarenja ciljeva i vizije društva, ostvarenju uspješnosti i učinkovitosti te njihov osobni proaktivni stav za unaprjeđenje kvalitete usluge sukladno načelu izvrsnosti i poticajnosti .

#### Članak 12.

Svakom zaposleniku na svakoj razini osigurat će se obuka, oprema i motivacija potrebna da bi svoje zadatke obavljao u suglasnosti s najvišim standardima koji su propisani

### V. ODNOSI S KORISNICIMA USLUGA

#### Članak 13.

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 TZO Orebić 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 14.**

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 15.**

U svim oblicima javnog nastupa i djelovanja u kojima predstavlja TZO Orebić, 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 TZO Orebić.

Isto tako kada zaposlenik u javnosti ne zastupa ili predstavlja TZO Orebić u svojim javnim nastupima, a odnose se na djelokrug rada TZO Orebić 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 TZO Orebić.

#### **Članak 16.**

Svi zaposlenici u TZO Orebić u svom odnosu sa korisnicima pa tako i sredstvima povjerenim na rad dužni su postupati na temelju zakonskih propisa i primjenom načela 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 17.**

Direktor TU TZO Orebić ujedno je i povjerenik za etiku za zaposlenike TU TZO Orebić.

### **Članak 18.**

O pritužbi na ponašanje članovima tijela TZO Orebić obavještava se direktora TU TZO Orebić jer su svi zaposlenici raspoređeni za radu TU TZO Orebić. Predsjednik TZO Orebić i direktora TU TZO Orebić, obavještava se ako se pritužba odnosi na članove tijela TV TZO Orebić. Direktor TU TZO Orebić omogućuje zaposleniku na kojeg se pritužba odnosi da se o pritužbi očituje u roku od osam dana.

## **VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 19.**

TZO Orebić, 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 20.**

Nadležna osoba za upoznavanje zaposlenika s Kodeksom, odnosno za vođenje evidencije o potpisanim Izjavama zaposlenika o prihvatanju Kodeksa je direktor TU TZO Orebić ili osoba koju on za ovlasti.

## **Članak 21.**

Kodeks stupa na snagu osmog dana nakon objave na web mjestu TZO Orebić.

*Orebić, 03. veljače 2014.*

Direktorica Turističkog ureda TZO Orebić

Jelena Radovanović