

Na temelju članka 48. stavka 1. točke 3. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (Narodne novine 33/01, 60/01 - vjerodostojno tumačenje, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12 i 19/13 - pročišćeni tekst) i članka 56. stavka 1. točaka 12. i 13. Statuta Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 19/99, 19/01, 20/01 - pročišćeni tekst, 10/04, 18/05, 2/06, 18/06, 7/09, 16/09, 25/09, 10/10, 4/13, 24/13 i 2/15), gradonačelnik Grada Zagreba, 28. svibnja 2015., donosi

## **ETIČKI KODEKS** **Gradske uprave Grada Zagreba**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Predmet Etičkog kodeksa**

##### **Članak 1.**

Etičkim kodeksom Gradske uprave Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Etički kodeks) utvrđuju se etička načela i pravila ponašanja službenika gradskih upravnih tijela (u daljnjem tekstu: službenici), utemeljena na zakonskim i drugim propisima te pravilima struke koje službenici primjenjuju u obavljanju službe.

Ovaj Etički kodeks se na odgovarajući način primjenjuje i na namještenike gradskih upravnih tijela.

#### **Sadržaj Etičkog kodeksa**

##### **Članak 2.**

Ovaj Etički kodeks sadržava temeljna načela i standarde dobre upravne prakse što ih se službenici trebaju pridržavati u odnosu prema građanima, fizičkim i pravnim osobama te drugim korisnicima usluga (u daljnjem tekstu: korisnici usluga), u odnosu prema drugim tijelima, u međusobnim odnosima te u odnosu prema radu i prema gradskom upravnom tijelu u kojem obavljaju službu.

#### **Svrha Etičkog kodeksa**

##### **Članak 3.**

Svrha ovog Etičkog kodeksa je promicanje etičkih i moralnih načela i vrijednosti u ponašanju u službi što su ih službenici dužni usvojiti kao vlastita načela i osobni kriterij ponašanja, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra, javnog interesa i interesa Grada Zagreba, transparentnijega i učinkovitijeg poslovanja, kvalitetnijeg pružanja usluga korisnicima usluga te jačanja njihova povjerenja u obavljanje službe.

#### **Rodna neutralnost izraza**

##### **Članak 4.**

Izrazi koji se upotrebljavaju u ovom Etičkom kodeksu, a imaju rodno značenje, bez obzira na to jesu li u muškome ili ženskome rodu, odnose se jednako na muški i ženski rod.

### **II. TEMELJNA NAČELA**

#### **Načelo zakonitosti i pravne sigurnosti**

##### **Članak 5.**

U obavljanju službe službenici su dužni postupati u skladu s Ustavom, zakonima, drugim propisima i pravilima struke.

#### **Načelo učinkovitoga, ekonomičnog i pravodobnog obavljanja poslova**

##### **Članak 6.**

Službenici su dužni postupati učinkovito te sa što manje troškova i uloženog vremena i u najkraćem mogućem roku osigurati transparentno i pouzdano ostvarenje prava i interesa korisnika usluga i interesa Grada Zagreba.

#### **Načelo odgovornog obavljanja poslova**

##### **Članak 7.**

Službenici su dužni obavljati poslove ispravno, savjesno, marljivo i stručno te ostvarivati postavljene im ciljeve i odgovorni su za svoje postupke i rezultate rada.

#### **Načelo poštivanja dostojanstva osobe i zabrane diskriminacije i povlašćivanja**

##### **Članak 8.**

Službenici su dužni osigurati ostvarivanje prava i poštivanje integriteta i dostojanstva korisnika usluga i drugih službenika te u svom postupanju ne smiju diskriminirati ili povlašćivati korisnike usluga po osnovi dobi, nacionalnosti, etničke ili socijalne pripadnosti, jezičnog ili rasnog podrijetla, političkih ili vjerskih uvjerenja ili sklonosti, invalidnosti, obrazovanja, socijalnog položaja, spola, bračnog ili obiteljskog statusa, spolne orijentacije ili nekih drugih razloga suprotnih Ustavom i zakonima utvrđenim pravima i slobodama.

#### **Načelo zabrane zlouporabe ovlasti i izbjegavanje sukoba interesa u službi**

##### **Članak 9.**

Službenici ne smiju u postupanju prema korisnicima usluga i drugim službenicima zlouporabiti svoje ovlasti i položaj radi postizanja vlastitog interesa (materijalne i druge koristi) ili interesa druge fizičke ili pravne osobe.

Službenici ne smiju službene informacije koristiti u nedozvoljene svrhe niti se koristiti svojim položajem kako bi utjecali na odluku zakonodavne, izvršne ili sudbene vlasti ili na donošenje političke odluke kojom bi na bilo koji način pogodovali sebi ili drugoj osobi.

#### **Načelo zabrane primanja darova**

##### **Članak 10.**

Službenicima je zabranjeno, radi povoljnijeg rješenja predmeta, tražiti i primiti dar i besplatne usluge, bez obzira na njihovu vrijednost.

Ako je službeniku radi povoljnijeg rješenja kojeg predmeta ponuđena korist u obliku dara ili kakve druge ponude, službenik ju je dužan odbiti i o tome obavijestiti nadređenog službenika.

#### **Načelo zaštite osobnog ugleda i ugleda službe**

##### **Članak 11.**

U obavljanju poslova, kao i pri iznošenju stavova gradskoga upravnog tijela i osobnih stavova te u ponašanju na javnom mjestu, službenik je dužan paziti na osobni ugled, ugled službe i na povjerenje korisnika usluga u obavljanje službe.

U obavljanju privatnih poslova službenici ne smiju koristiti službene oznake ili autoritet radnog mjesta u gradskom upravnom tijelu.

Službenici ne smiju vlastitim izgledom niti izgledom radnog prostora narušavati ugled službe. Službenici se moraju odijevati uredno i pristojno, sukladno uobičajenim profesionalnim standardima, te primjereno poslovima koje obavljaju. Radni prostor službenici su dužni održavati u skladu s uobičajenim standardima te ga koristiti sukladno propisima.

#### **Načelo zaštite javnog interesa i političke neutralnosti**

##### **Članak 12.**

U obavljanju poslova službenici su dužni štiti javni interes u skladu s propisima.

Službenik koji je član političke stranke ne smije isticati svoju političku pripadnost i politički djelovati u vrijeme obavljanja službe, niti njegova pripadnost političkoj stranci smije utjecati na nepristrano i profesionalno obavljanje poslova.

### **Načelo učinkovitog gospodarenja**

#### **Članak 13.**

U obavljanju poslova službenici su obvezni postupati sukladno načelu učinkovitoga gospodarenja na temelju zakona i drugih propisa, uz pridržavanje načela ekonomičnosti i djelotvornosti.

Službenici su dužni zakonito, odgovorno i s dužnom pažnjom postupati s imovinom Grada Zagreba koja im je povjerena i predana za obavljanje poslova i ne smiju je koristiti za postizanje osobnog interesa ili za druge nezakonite aktivnosti.

### **III. ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA I PREMA DRUGIM TIJELIMA**

#### **Način postupanja**

#### **Članak 14.**

U odnosu s korisnicima usluga, službenici su dužni postupati profesionalno, objektivno, pristojno i pristupačno te se odnositi s dužnom pažnjom i poštovanjem.

Postupanje iz stavka 1. ovoga članka podrazumijeva ljubazno i susretljivo ophođenje te primjereno zanimanje, strpljenje i pružanje pomoći u skladu s propisima. Službenici su obvezni postupati s posebnom pažnjom prema osobama s invaliditetom i drugim osobama s posebnim potrebama.

Postupanje službenika mora biti u skladu s utvrđenom svrhom i razmjerno cilju koji treba postići.

Službenici su korisnicima usluga dužni pružiti kvalitetnu uslugu, saslušati ih, odnosno omogućiti pisano ili usmeno izjašnjavanje o njihovim zahtjevima i postupcima što ih vode, te trebaju ostvariti dobru suradnju s korisnicima usluga oko svih pitanja od zajedničkog interesa.

U pisanoj i usmenoj komunikaciji s korisnicima usluga, službenici su dužni pridržavati se općeprihvaćenih standarda pristojnog poslovnog komuniciranja. Na zahtjev korisnika usluga, službenici su dužni dati svoje podatke (ime i prezime te radno mjesto na kojem rade). Na vrata ili na ulaz u službenu prostoriju, stavlja se pločica s imenom i prezimenom službenika, nazivom radnog mjesta i službe u kojoj radi, a može sadržavati i akademski ili stručni naziv službenika.

#### **Pružanje informacija i zaštita podataka**

#### **Članak 15.**

Službenici su korisnicima usluga dužni pružiti sve potrebne informacije te zaštititi osobne i tajne podatke, uz uvjete i na način uređen posebnim propisima.

#### **Davanje obrazloženja**

#### **Članak 16.**

Službenici su korisnicima usluga dužni osigurati obrazloženje o provedenim postupcima i odlukama donesenim u obavljanju poslova.

#### **Profesionalnost i stručnost**

#### **Članak 17.**

Obavljanje poslova službenika utemeljeno je na profesionalnosti koja podrazumijeva visoku razinu potrebnih stručnih znanja i vještina za obavljanje poslova pripadajućeg radnog mjesta, usmjerene na kontinuirano unapređenje standarda kvalitete rada i usluga.

Službenici su dužni osigurati visoku razinu stručnosti na području djelokruga gradskoga upravnog tijela u kojem rade, pri čemu su obvezni stjecati nova znanja i vještine, služiti se suvremenim metodama i tehnikama što su im na raspolaganju, redovito pratiti, informirati se i usvajati izmjene propisa i ostale promjene što se odnose na djelokrug odnosno gradskog upravnog tijela i njihov rad.

## **Suradnja s drugim tijelima**

### **Članak 18.**

U područjima zajedničkog rada i interesa, službenici će razvijati i održavati dobre odnose i svrhovitu suradnju sa službenicima u tijelima državne uprave i u drugim državnim tijelima te s drugim tijelima s kojima surađuju.

## **Suradnja s medijima**

### **Članak 19.**

Službenici će uvažavati posebnu javnu ulogu koju imaju mediji te će preko nadležne službe za informiranje, aktivno i nediskriminirajuće surađivati s medijima koji prate rad gradskih upravnih tijela, u okviru propisa koji uređuju medije i pravo novinara i drugih sudionika u javnome informiranju na slobodu izvješćivanja i na dostupnost javnih informacija, kao i drugih propisa i internih procedura komuniciranja s medijima.

## **IV. MEĐUSOBNI ODNOSI SLUŽBENIKA**

### **Odnos službenika prema drugim službenicima**

#### **Članak 20.**

Međusobni odnosi službenika temelje se na uzajamnome poštivanju, uvažavanju, odgovornosti, povjerenju i suradnji.

Službenici su dužni razvijati pozitivne međuljudske odnose, međusobno si pružati pomoć u zajedničkom radu te ga usmjeravati na postizavanje što boljih rezultata.

Službenici moraju uvažavati autonomnost i stručnost iz vlastite i drugih struka, poticati inicijativu i kreativnost, razmjenjivati mišljenja, izvore spoznaje, svoje stručno znanje i vještine te prenositi informacije i podatke koji su od značenja za njihovo obavljanje posla.

Službenici ne smiju ometati jedni druge u obavljanju njihovih poslova.

### **Odnosi nadređenih i podređenih službenika**

#### **Članak 21.**

U obavljanju poslova, podređeni i nadređeni službenici dužni su uspostaviti častan, pristojan, strpljiv, uravnotežen i kolegijalan odnos.

Službenici odgovaraju nadređenom službeniku za rad i metode što ih primjenjuju u izvršavanju poslova te su ih u obvezi na vrijeme i bez njihova posebnog pitanja obavijestiti o svim predmetima i saznanjima za koje se razumno smatra da je važno da s njima budu upoznati.

Nadređeni službenik dužan je poticati ostale službenike na kvalitetno i učinkovito obavljanje službe, međusobno uvažavanje, poštivanje i suradnju te na primjeren odnos prema korisnicima usluga.

Nadređeni službenici u svakodnevnome će se radu prema podređenim službenicima odnositi otvoreno i s uvažavanjem, biti pravedni i davati im dobar primjer, obavijestit će ih o svim predmetima za koje je nužno da s njima budu upoznati te im osigurati dostupnost podataka nužnih za kvalitetno obavljanje poslova.

U organizaciji rada nadređeni službenici moraju voditi računa i poštovati što je moguće više afinitete, mogućnosti i sposobnosti svojih podređenih, poticati ih na stručno usavršavanje i obrazovanje te se suzdržati od privatiziranja odnosa i poticanja podređenih na djelovanje nespojivo s ovim Etičkim kodeksom.

## **V. NADZOR PRIMJENE ETIČKOG KODEKSA**

### **Etičko povjerenstvo**

#### **Članak 22.**

Nadzor primjene ovog Etičkog kodeksa provodi Etičko povjerenstvo.

Etičko povjerenstvo čine predsjednik i četiri člana koje imenuje i razrješava gradonačelnik. Za predsjednika Etičkog povjerenstva imenuje se akademski obrazovana osoba s iskustvom u području javne uprave, a koja uživa javni ugled u Gradu Zagrebu. Predsjednik Etičkog povjerenstva ne može biti službenik.

Članovi Etičkog povjerenstva imenuju se iz reda službenika, a jedan od članova imenuje se na prijedlog reprezentativnog sindikata. Etičko povjerenstvo imenuje se na vrijeme od četiri godine.

Etičko povjerenstvo prati i nadzire primjenu ovog Etičkog kodeksa, promiče etička načela i standarde u gradskim upravnim tijelima Grada Zagreba te etično ponašanje u odnosima prema korisnicima usluga i prema drugim tijelima, kao i u međusobnim odnosima službenika.

## **Rad Etičkog povjerenstva**

### **Članak 23.**

Etičko povjerenstvo obavlja sljedeće poslove:

- zaprima pritužbe korisnika usluga i službenika i vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama;
- provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe i ocjenjuje osnovanost pritužbe;
- sastavlja izvješće o postupku provedenu po pritužbi;
- daje odgovor na pritužbu;
- daje mišljenja i preporuke vezana uz sadržaj i primjenu ovog Etičkog kodeksa te
- promiče etička načela i standarde u službi.

Etičko povjerenstvo djeluje na sjednicama. Predsjednik Etičkog povjerenstva saziva sjednicu, predlaže dnevni red te predsjedava i rukovodi sjednicom. Etičko povjerenstvo odlučuje na sjednici većinom glasova svih članova.

Predsjednik Etičkog povjerenstva ima pravo na naknadu za svoj rad, sukladno odluci gradonačelnika kojom se uređuje naknada za rad članovima radnih tijela gradonačelnika.

## **Podnošenje pritužbe**

### **Članak 24.**

Korisnici usluga i službenici mogu podnijeti pritužbu protiv službenika čije ponašanje ocjenjuju protivnim odredbama ovog Etičkog kodeksa.

Pritužba iz stavka 1. ovoga članka može se podnijeti poštom ili elektroničkim putem.

Pritužba upućena gradonačelniku, pročelniku ili drugom nadređenom službeniku, bez odlaganja će se proslijediti Etičkom povjerenstvu.

## **Postupanje po pritužbi**

### **Članak 25.**

Postupajući po pritužbi, Etičko povjerenstvo ispituje osnovanost pritužbe provedbom svih radnji potrebnih za utvrđenje činjeničnog stanja (pribavljanje izjave službenika na kojeg se odnosi pritužba, izjava drugih službenika koji imaju neposredna saznanja o sadržaju pritužbe i drugo).

U postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe, svi uključeni službenici i njihovi nadređeni dužni su surađivati s Etičkim povjerenstvom radi prikupljanja informacija potrebnih za donošenje odluke. Pročelnik gradskog upravnog tijela u kojem je raspoređen službenik na kojeg se pritužba odnosi, omogućit će odnosnom službeniku da se o pritužbi očituje u roku od osam dana.

## **Izvješće o provedenom postupku**

### **Članak 26.**

Nakon provedenog postupka iz članka 25. ovog Etičkog kodeksa, Etičko povjerenstvo ocjenjuje osnovanost pritužbe.

Etičko povjerenstvo podnosi pisano izvješće o provedenom postupku pročelniku gradskog upravnog tijela u koje je službenik na koga se pritužba odnosi raspoređen, odnosno gradonačelniku, ako se pritužba odnosi na pročelnika. U izvješću se navode pojedinosti postupka provedenog po pritužbi, kao i ocjena o njezinoj osnovanosti.

Ako Etičko povjerenstvo ocijeni da je pritužba osnovana, u izvješću će se predložiti poduzimanje odgovarajućih postupaka i radnji.

## **Postupanje čelnika**

### **Članak 27.**

Pročelnik, odnosno gradonačelnik, može, sukladno dobivenom izvješću, ovisno o vrsti i težini povrede, pokrenuti postupak zbog povrede službene dužnosti ili pisanim putem upozoriti službenika na neetično ponašanje i postupanje te na potrebu pridržavanja odredaba ovoga Etičkog kodeksa.

Pročelnik, odnosno gradonačelnik, u roku od osam dana od dana zaprimanja izvješća, Etičkom povjerenstvu dostavlja očitovanje na izvješće. Očitovanje sadržava informaciju o poduzetim mjerama. Očitovanje se ne dostavlja ako iz izvješća proizlazi da nije bilo kršenja ovoga Etičkog kodeksa, odnosno da pritužba nije osnovana.

Ako pročelnik, odnosno gradonačelnik, u roku iz stavka 2. ovog članka ne dostavi očitovanje na izvješće, smatrat će se da nije bilo kršenja ovoga Etičkog kodeksa, odnosno da pritužba nije osnovana.

## **Odgovor na pritužbu**

### **Članak 28.**

Etičko povjerenstvo nakon pribavljanja očitovanja iz članka 27. stavka 2. ovog Etičkog kodeksa, a najkasnije u roku od 60 dana od dana zaprimanja pritužbe, dostavlja odgovor podnositelju pritužbe i službeniku na koga se pritužba odnosi.

## **Objava mišljenja i preporuka**

### **Članak 29.**

Mišljenja i preporuke Etičkog povjerenstva vezana uz sadržaj i primjenu ovog Etičkog kodeksa objavljuju se na intranetskoj stranici Grada Zagreba (<http://portal.zagreb.hr>).

## **Izvješće o radu**

### **Članak 30.**

Etičko povjerenstvo podnosi gradonačelniku godišnje izvješće o svom radu, najkasnije do kraja veljače za prethodnu godinu, a po potrebi i češće.

## **Administrativna potpora**

### **Članak 31.**

Administrativne i tehničke poslove za rad Etičkog povjerenstva obavlja služba nadležna za upravljanje ljudskim potencijalima.

## **VI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Uvjeti i mjere za provedbu Etičkog kodeksa**

### **Članak 32.**

Gradonačelnik stvara uvjete i donosi mjere koje omogućuju i olakšavaju ostvarivanje standarda postavljenih ovim Etičkim kodeksom, uključujući mjere nepristranoga, pravičnog i učinkovitog stimuliranja, odnosno sankcioniranja službenika te omogućavanja njihova profesionalnog razvitka. U pripremi i provedbi mjera u obzir se uzima i mišljenje službenika, kao i korisnika usluga.

Službenici su dužni ovaj Etički kodeks u dobroj vjeri provoditi i primjenjivati u svakodnevnome radu.

## **Prestanak važenja propisa**

### **Članak 33.**

Danom stupanja na snagu ovoga Etičkog kodeksa prestaje važiti Pravilnik o primjerenom ponašanju u odnosima s javnošću (Službeni glasnik Grada Zagreba 19/01).

### **Stupanje na snagu i objava**

#### **Članak 34.**

Ovaj Etički kodeks stupa na snagu osmoga dana od dana objave u Službenom glasniku Grada Zagreba.  
Ovaj Etički kodeks objavljuje se i na web-stranici Grada Zagreba.

KLASA: 022-01/15-01/36  
URBROJ: 251-03-02-15-2  
Zagreb, 28. svibnja 2015.

Gradonačelnik  
Grada Zagreba  
**Milan Bandić, dipl. politolog, v.r.**