

Na temelju članka 15. stavka 2. točke 4. Statuta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na sjednici održanoj 28. travnja 2010. godine donijelo je

## **ETIČKI KODEKS RADNIKA HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

(1) Etički kodeks radnika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Etički kodeks) sadrži moralna načela i načela profesionalne etike kojih se u svom profesionalnom i javnom djelovanju trebaju pridržavati svi radnici Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: radnici).

(2) Načela Etičkog kodeksa primjenjuju se na odgovarajući način i na osobe koje nisu radnici Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, ali koji sudjeluju u radu i djelovanju Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM), ako i ukoliko se ponašanje i djelovanje tih osoba može izravno povezati s HAKOM-om.

(3) Etički kodeks sastoji se od standarda ponašanja prilagođenih potrebama HAKOM-a, uzimajući u obzir načela slobode profesionalnog rada te čuvanja dostojanstva i ugleda HAKOM-a.

### **II. SVRHA ETIČKOG KODEKSA**

#### **Članak 2.**

(1) Svrha Etičkog kodeksa je prihvaćanje, razvitak i uključivanje načela Etičkog kodeksa i stvaranje ozračja i radne klime kako bi njegove odredbe postale ustaljeno ponašanje svih radnika koje je u suglasju s etičkim, moralnim i profesionalnim normama te općeprihvaćenim civilizacijskim vrijednostima.

(2) Primjenom Etičkog kodeksa se promiče vrijednost specifična za obavljanje djelatnosti HAKOM-a. Promicanje etičnog ponašanja i vrijednosti koje su sadržane u Etičkom kodeksu obveza je svih radnika HAKOM-a.

(3) Pridržavanjem etičkih vrijednosti stvara se primjereno i odgovorno ponašanje koje pridonosi očuvanju reda, poslovnog ugleda i imovine HAKOM-a, a što sve pridonosi rastu, razvoju i profesionalnom ugledu HAKOM-a.

### **Članak 3.**

Operatori i davatelji usluga iz područja rada HAKOM-a (u daljnjem tekstu: Poslovni subjekti) kao i svi korisnici usluga poslovnih subjekata bit će upoznati s Etičkim kodeksom i pravilima ponašanja radnika HAKOM-a.

### **Članak 4.**

U obavljanju svojih poslova radnici HAKOM-a dužni su pridržavati se odredbi Etičkog kodeksa.

## **III. TEMELJNA NAČELA I PRAVILA**

### **NAČELA MORALNO OPRAVDANOGA PONAŠANJA U HAKOM-U**

#### **Načelo mirnog uživanja prava**

#### **Članak 5.**

(1) HAKOM svakom radniku mora osigurati uživanje svih ljudskih prava koja se ostvaruju unutar HAKOM-a te poštivanje prava zajamčenih Ustavom kao i zakonima i podzakonskim aktima Republike Hrvatske.

(2) Prava radnika HAKOM-a mogu se ograničiti samo radi ostvarenja prava drugih radnika HAKOM-a i opće javnosti, u skladu s ciljevima HAKOM-a i u mjeri u kojoj je to nužno potrebno.

#### **Načelo poštivanja integriteta i dostojanstva osobe**

#### **Članak 6.**

Svi radnici HAKOM-a trebaju biti poštovani kao osobe u skladu sa zajamčenim pravima na život, integritet i dostojanstvo. Svim radnicima HAKOM-a mora biti osigurano pravo na privatnost.

#### **Načelo jednakosti i pravednosti**

#### **Članak 7.**

(1) Svaki radnik HAKOM-a treba se ponašati u skladu s načelom jednakosti i pravednosti na način koji isključuje svaku diskriminaciju, zlostavljanje, uznemiravanje ili iskorištavanje. HAKOM je dužan svakom radniku osigurati uvjete za ostvarivanje načela jednakosti i pravednosti.

(2) Radnici HAKOM-a ne smiju zlouporabiti svoj autoritet i ne smiju dopustiti da osobni interesi i odnosi rezultiraju situacijama koje mogu utjecati na mogućnost objektivnoga prosuđivanja te etičkoga i profesionalnog obavljanja radnih obveza.

## **Načelo profesionalnosti**

### **Članak 8.**

- (1) Od radnika HAKOM-a očekuje se odgovorno, savjesno, profesionalno i etički besprijekorno ispunjavanje svih svojih obveza prema kolegama, korisnicima usluga i Poslovnim subjektima. U svojem djelovanju radnici HAKOM-a slijede načela objektivnosti, nepristranosti, razboritosti, korektnosti, dijaloga, tolerancije i osobne odgovornosti.
- (2) Obveza svakog radnika HAKOM-a je poštivanje kriterija stručnosti i izvrsnosti te u skladu s time stalno stručno usavršavanje i utemeljivanje svih profesionalnih i etičkih prosudbi na dostupnim činjenicama, isključujući predrasude bilo koje vrste.
- (3) Svi radnici HAKOM-a trebaju održavati i poticati suradnju u profesionalnim odnosima, ne šteteći ugledu HAKOM-a.
- (4) Verbalna i neverbalna komunikacija radnika HAKOM-a treba biti u skladu s njihovim zadaćama i ulogom u zajednici.
- (5) Radnici HAKOM-a dužni su u vrijeme rada i obavljanja poslova u vezi s radom HAKOM-a biti uredni i primjereno poslovno odjeveni.

## **Načelo poštivanja zakona i pravnih postupaka**

### **Članak 9.**

- (1) Od svih radnika HAKOM-a očekuje se poštivanje svih pravnih propisa i pravnih postupaka koji se tiču njihovih obveza sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama, Zakona o poštanskim uslugama, Ugovoru o radu i općim aktima HAKOM-a.
- (2) U svim postupcima koji se odnose na ostvarenje načela i pravila iz Etičkog kodeksa ili su u vezi s njima, radnicima HAKOM-a o čijim se pravima i interesima radi, treba osigurati mogućnost sudjelovanja u postupku, pravo da se izjasne o bitnim navodima i iznesu svoje argumente te ravnopravan položaj u postupku u odnosu na druge sudionike koji se nalaze u istom ili usporedivom položaju.
- (3) U svakome slučaju u kojem postoji neslaganje oko tumačenja i primjene načela Etičkog kodeksa, radnici HAKOM-a obvezatni su nastojati sporna pitanja najprije riješiti unutar HAKOM-a. Obraćanje tijelima izvan HAKOM-a treba se ograničiti na slučajeve u kojima je to primjereno i nužno.
- (4) Ravnatelj HAKOM-a, zamjenik ravnatelja, pomoćnici ravnatelja, rukovoditelji odjela i voditelji odsjeka dužni su preventivno i pravodobno djelovati radi sprječavanja i suzbijanja povreda Etičkog kodeksa. U tu svrhu trebaju pokretati postupke i poduzimati druge radnje u granicama svoje mjerodavnosti te istražiti sve prijave u kojima se iznosi sumnja u etičnost ponašanja radnika HAKOM-a.

## NEPRIHVATLJIVA PONAŠANJA

### Diskriminacija

#### Članak 10.

(1) U skladu s načelima iz Etičkog kodeksa, nedopustiv je svaki oblik neposredne i posredne diskriminacije temeljen na vjeroispovijesti, etničkoj i nacionalnoj pripadnosti, rasi, spolu, spolnoj orijentaciji, životnome stilu, imovinskom stanju, podrijetlu, obiteljskom i bračnom statusu, trudnoći, obiteljskim obvezama, godinama, invalidnosti, tjelesnom izgledu, političkom opredjeljenju i zdravstvenom stanju.

(2) Isključivi kriteriji vrednovanja i napredovanja smiju biti stručnost, sposobnost i profesionalna postignuća te osposobljenost i rezultati u obavljanju određene vrste djelatnosti, poslova i zadataka.

### Uznemiravanje

#### Članak 11.

(1) Zabranjena je svaka vrsta uznemiravanja između radnika HAKOM-a.

(2) Uznemiravanjem se smatra svako neprimjereno ponašanje prema drugoj osobi koje ima za cilj ili koje stvarno predstavlja povredu osobnog dostojanstva, ometa njezino obavljanje radnih zadataka ili smanjuje kvalitetu života te osobe.

(3) Uznemiravanjem se osobito smatra svaki čin, pojedinačan ili ponavljani, verbalni, neverbalni ili fizički koji stvara ili pridonosi stvaranju neugodnih i neprijateljskih radnih okolnosti ili koji drugu osobu zastrašuje, vrijeđa ili na bilo koji način omalovažava ili ponižava.

(4) Svaka osoba ima pravo prijaviti bilo koji oblik uznemiravanje koje je počinio radnik HAKOM-a.

(5) Radnik koji prijavi bilo koji opravdani oblik uznemiravanja ne smije biti izložen nikakvoj diskriminaciji ili stavljanju u nepovoljan položaj.

### Predrasude

#### Članak 12.

(1) Svi radnici HAKOM-a trebaju biti objektivni i ne smiju dopustiti da predrasude bilo koje vrste utječu na njihovu objektivnost u radu.

(2) Ocjenjivanje djelatnosti i profesionalne sposobnosti bilo kojega radnika HAKOM-a ne smije počivati na kriterijima koji nisu neposredno vezani za obavljanu djelatnost ili profesionalne obveze.

## Vrijednosti

### Članak 13.

(1) Od svih radnika HAKOM-a se očekuje da budu poštteni i dostojni povjerenja, njeguju pravedne međuljudske odnose, surađuju s ostalim radnicima u ostvarivanju zajedničkih ciljeva te pažljivo i savjesno raspolažu imovinom HAKOM-a.

(2) Svako otuđivanje, pronevjere, oštećenje ili uništavanje imovine nepravilnim rukovanjem i nemarnim odnosom prema radu kao i neovlašteno korištenje zabranjeno je.

(3) U skladu s načelima stručnog i razboritog upravljanja rukovoditelji su dužni predlagati i provoditi takve programe koji će stalno povećavati ugled HAKOM-a.

(4) Svim je radnicima zabranjeno donošenje odluka, odnosno obavljanje radnji koje stvaraju sukob interesa ili su u suprotnosti s interesima HAKOM-a ili nisu u skladu s odgovornostima njihova radnoga mjesta.

(5) Radnici HAKOM-a ne smiju od Poslovnih subjekata, kao i svih korisnika usluga poslovnih subjekata, primati darove veće vrijednosti, osim onih darova i znakova zahvalnosti koji su simbolične prirode.

(6) Radnicima HAKOM-a, koji obavljaju stručni nadzor, zabranjeno je prihvatiti pozive na druženja (ručak, večera i sl.) izvan okvira poslova koje obavljaju i primati darove od Poslovnih subjekata/osoba kod kojih se obavlja stručni nadzor.

(7) U obavljanju privatnih poslova radnici HAKOM-a ne smiju koristiti službene oznake ili autoritet radnoga mjesta.

## IV. ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA I POSLOVNIM SUBJEKTIMA

### Članak 14.

(1) Aktivnost radnika HAKOM-a usmjerena je prema etičnom i profesionalnom pružanju podrške korisnicima usluga kao i dobroj profesionalnoj suradnji s Poslovnim subjektima što ne smije ugroziti niti jedan drugi interes ili namjera.

(2) Odnos radnika HAKOM-a prema korisnicima usluga i Poslovnim subjektima mora se temeljiti na profesionalizmu, dostupnosti, ljubaznosti, a posebno na ozbiljnosti, pouzdanosti i povjerljivosti.

(3) Odnosi s korisnicima usluga, Poslovnim subjektima i unutar HAKOM-a moraju se njegovati s najvišom razinom poštenja i pravednosti.

(4) U službenoj komunikaciji radnici HAKOM-a služe se hrvatskim jezikom, razumljivim rječnikom i latiničnim pismom. Za potrebe međunarodne suradnje ili zbog zahtjeva određenog posla, radnik HAKOM-a može se u službenoj komunikaciji služiti i drugim (stranim) jezikom i/ili pismom.

### **Članak 15.**

(1) U obavljanju svojih poslova radnici HAKOM-a dužni su čuvati službenu ili poslovnu tajnu, bez obzira na način na koju su je doznali.

(2) Pod službenom i poslovnom tajnom iz stavka 1. ovog članka, podrazumijeva se:

- sve što je kao službena tajna određeno zakonom ili zakonskim propisom,
- sve što je kao poslovna tajna određena općim aktima HAKOM-a ili drugim aktom HAKOM-a,
- sve što je kao poslovna tajna određeno općim ili drugim aktom Poslovnog subjekta, a radnici HAKOM-a su imali saznanja da su podaci označeni kao poslovna tajna,
- dokumentacija zaprimljena od tijela Europske unije, a koja je obilježena kao službena ili poslovna tajna,

(3) Podaci i informacije koji imaju iznimnu važnost za HAKOM ne smiju se koristiti, objavljivati ili otkriti bez posebnog dopuštenja osoba koje su ovlaštene za davanje takvih informacija, podataka ili saznanja.

### **Članak 16.**

(1) Radnik postupa jednako prema svim građanima, korisnicima usluga i Poslovnim subjektima bez diskriminacije ili povlašćivanja.

(2) Radnik HAKOM-a u svom radu postupa s posebnom pažnjom prema osobama s invaliditetom ili drugim osobama s posebnim potrebama.

## **V. JAVNI NASTUPI RADNIKA HAKOM-A**

### **Članak 17.**

(1) U svim oblicima javnih nastupa u kojima se predstavlja HAKOM, svaki radnik treba iznositi stavove HAKOM-a u skladu s propisima, dobivenim ovlastima, usmenim i pismenim uputama nadređenih, stručnim znanjem te odredbama Etičkog kodeksa.

(2) U javnim nastupima u kojima radnik ne predstavlja HAKOM, a koji su tematski povezani s radom u HAKOM-u, radnik treba istaknuti da iznosi osobna stajališta.

(3) Pri iznošenju stajališta HAKOM-a i osobnih stajališta radnik treba paziti na osobni ugled i ugled HAKOM-a.

(4) S novinarima i masovnim medijima u ime HAKOM-a isključivo kontaktira osoba koja je za to odgovorna, odnosno osobe koje su službeno ovlaštene za provođenje tih aktivnosti.

## **VI. PRITUŽBE NA NEPOŠTIVANJE ETIČKOG KODEKSA**

### **Članak 18.**

(1) Korisnici usluga, Poslovni subjekti HAKOM-a, radnici HAKOM-a i druge osobe mogu

se pisanim putem obratiti ravnatelju HAKOM-a i ukazati na ponašanje radnika HAKOM-a koje smatraju protivnim odredbama Etičkog kodeksa.

(2) Pritužbe na nepoštivanje Etičkog kodeksa razmatra ravnatelj HAKOM-a. Odgovor na pritužbu daje se u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana službenog podnošenja pritužbe.

(3) Prije poduzimanja bilo kakvih radnji vezanih uz pritužbu, ravnatelj HAKOM-a zatražit će pisano očitovanje od radnika na kojeg je upućena pritužba.

(4) Za provođenje odredbi propisanih stavkom 1., 2. i 3. ovog članka ravnatelj HAKOM-a će posebnom odlukom imenovati etičkog povjerenika

(5) Etički povjerenik će zaprimati pritužbe i obavljati druge radnje vezane uz provedbu Etičkog kodeksa.

(6) Ponašanje u skladu s načelima i standardima iznijetim u Etičkom kodeksu osobna je i profesionalna odgovornost svakog radnika HAKOM-a i njegovo kršenje povlači osobnu i profesionalnu odgovornost.

(7) Za radnika stručne službe protiv kojeg je upućena pritužba, a gdje se utvrdi da je povrijedio Etički kodeks, ravnatelj HAKOM-a će pokrenuti daljnji postupak, zavisno o težini povrede Etičkog kodeksa.

(8) U slučajevima kada ravnatelj HAKOM-a povrijedi Etički kodeks Vijeće HAKOM-a, zavisno o težini povrede Etičkog kodeksa, odlučuje o daljnjim postupcima.

(9) U slučajevima kada član Vijeća HAKOM-a povrijedi Etički kodeks predsjednik Vijeća HAKOM-a, zavisno o težini povrede Etičkog kodeksa, odlučuje o daljnjim postupcima.

## **VII. UPOZNAVANJE RADNIKA S ETIČKIM KODEKSOM**

### **Članak 19.**

(1) Dužnost Ravnatelja HAKOM-a je, ili po njemu ovlaštene osobe, upoznati sve radnike s odredbama Etičkog kodeksa.

(2) Radnici koji se primaju u radni odnos, prije potpisivanja ugovora o radu, moraju biti upoznati s odredbama Etičkog kodeksa.

(3) Svi radnici HAKOM-a dužni su se pridržavati načela Etičkog kodeksa i pravodobno djelovati radi sprječavanja i suzbijanja povreda Etičkog kodeksa.

## **VIII. IZMJENE I DOPUNE ETIČKOG KODEKSA**

### **Članak 20.**

(1) Etički kodeks donosi Vijeće HAKOM-a na svojoj sjednici.

(2) Izmjene i dopune Etičkog kodeksa donose se na način i po postupku propisanom za njegovo donošenje.

## IX. STUPANJE NA SNAGU I JAVNOST ETIČKOG KODEKSA

### Članak 21.

(1) Etički kodeks stupa na snagu danom objave na oglasnoj ploči u sjedištu HAKOM-a.

(2) Nakon stupanja na snagu Etički kodeks će biti dostupan svim radnicima HAKOM-a u elektroničkom obliku na intranetu HAKOM-a, a korisnicima usluga i Poslovnim subjektima bit će dostupan na internetskim stranicama HAKOM-a.

**PREDSJEDNIK VIJEĆA**



**Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.**

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
ZAGREB, Jurišićeva 13  
1

Klasa: 003-01/10-03/01

Urbroj: 376-07-10-01

*Dana 5. svibnja 2010. godine Etički kodeks je objavljen na oglasnoj ploči u sjedištu HAKOM-a.*