

АГЕНЦИЈА ЗА
ДРЖАВНИ ПАТИШТА
Бр. 02-613/6
20.11.2012 год.
СКОПЈЕ

Агенција за државни патисhta - Скопје

КОДЕКС

За однесување на вработените во одделението
за наплата на патарина

Ноември, 2012 година

Врз основа на член 19 од Законот за јавните патишта („Службен весник на Република Македонија број 84/08, 52/09, 114/09, 124/10, 23/11, 53/11 и 44/12“) и член 7 од Статутот на Агенцијата за државни патишта (Службен весник на Република Македонија број 117/08, 162/09 и 61/12), Управниот одбор на Агенцијата за државни патишта на ден 20.11.2012 година донесе

КОДЕКС

За однесување на вработените во одделението за наплата на патарина

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

Со овој Кодекс се пропишуваат општите правила на однесување на вработените во одделението за наплата на патарина при вршењето на работите и работните задачи, како и при остварување и водење на комуникација со странките, односно корисниците на услугата-наплата на патарина.

Член 2

Основни принципи во работењето за вработените во одделението за наплата на патарина, согласно овој Кодекс се:

- Стручност, совесност, чесност и одговорност во вршењето на работните задачи и обврски во согласност со Уставот, законите, подзаконските прописи, општите акти на Агенцијата за државни патишта, ратификувани меѓународни договори, без дискриминација или повластување и без никаков личен интерес
- Посветеност во работењето
- Чување на својот углед и достоинство и угледот на Агенцијата за државни патишта, со избегнување на ситуации и однесувања кои можат да наштетат на интересот или угледот на Агенцијата за државни патишта
- Избегнување на користење на статусот или влијанието за задоволување на сопствените материјални и лични интереси, интереси на членовите на нивните семејства
- Избегнување секаков вид на етичко некоректно однесување
- Почитување на туѓите права и достоинство

Член 3

Вработените во одделението за наплата на патарина се должни совесно и одговорно да се однесуваат кон работата и да работат согласно позитивните законски прописи.

Секој од вработените е должен да го почитува и чува угледот на Агенцијата за државни патишта.

II. НАЧИН НА КОМУНИКАЦИЈА

Член 4

Начинот на изразување и комуникација со странките треба да биде на коректен, професионарен и љубезен начин, со користење на јасен и разбирлив јазик.

Во деловната комуникација не смее да се употребуваат неформални изрази и друг начин на изразување кој би довел до создавање на впечаток на несериозност и незнаење.

Член 5

Љубезноста, коректноста и достапноста за странките, се стандардите кои се очекува да ги поседуваат вработените во одделението за наплата на патарина.

При комуникација со странките, вработените во одделението за наплата на патарина не смеат да го повишуваат тонот.

Во комуникација со странките се употребува терминот "ВИЕ", без разлика на пол, старост, образование, знаење, национална или верска припадност, општествен статус и слично.

При комуникација со странките при наплата на патарина, вработените на странките задолжително треба да се придржуваат на основните правила на комуникација и на странките да им се обраќаат со термините "ДОБРО УТРО", "ДОБАР ДЕН", "ДОБРА ВЕЧЕР", "ПОВЕЛЕТЕ" и "СРЕКЕН ПАТ".

Во самата комуникација треба да се говори јасно и разбирливо, тонот на гласот треба да биде пријателски и љубезен.

Во деловната комуникација не смее да се почуствува агресивност, нервоза или лутина.

III. НЕПРИСТРАСНОСТ, СОВЕСНОСТ, ЧЕСНОСТ

Член 6

При извршување на службените должности, вработените во одделението за наплата на патарина нема да бидат пристрасни, односно ќе обезбедат еднаков третман на сите странки.

Вработените се должни работните обврски да ги вршат непристрасно и без влијание од политички партии, свои политички уверувања, лични, финансиски интереси и да не ги злоупотребуваат овластувањата.

Член 7

Вработените во одделението за наплата на патарина при извршување на своите службени должности не смеат да примаат и изнудуваат подароци, награди и друг вид на корист.

Обидите на странките да принудат било каква корист во замена за услуга или повластен третман, вработените во одделението за наплата на патарина се должни да го одбијат и да го пријават на непосредниот раководител.

Член 8

Во случај кога од вработените во одделението за наплата на патарина се бара да дејствуваат на неетички начин или на друг начин кој претставува кршење на овој кодекс, тие за тоа писмено ќе го известат непосредниот раководител.

Доколку барањето за недозволена однесување потекнува од непосредниот раководител, во тој случај информација во писмена форма ќе се достави до непосредниот раководител на издавачот на наредбата односно налогот.

Раководителот е должен да пронајде ефикасен начин да ги испита ваквите наводи, а во случај кога ќе се потврди постојењето на истите, ќе превземе мерки за санкционирање на истиот.

IV. ЛЕГИТИМАЦИЈА

Член 9

При извршување на своите службени обврски вработените во одделението за наплата на патарина должни се да носта картичка со своето име, презиме и слика.

Член 10

Вработените нема да ги користат средствата за службена идентификација надвор од овластувањата.

Средствата за службена легитимација вработените ќе ги чуваат со особено внимание, секое оштетување навремено ќе го отстранат, а по завршување на работниот однос ќе го предадат во Агенцијата за државни патишта.

V. ПРАВИЛА ЗА РЕД И ДИСЦИПЛИНА

Член 11

Вработените во одделението за наплата на патарина се должни да се придржуваат на работното време, распоредот и користење на работното време во организационата единица во која работат како и на паузата во текот на работното време.

Член 12

Вработените во одделението за наплата на патарина (одговорен референт на нашата станица, Референт – сменоводител, Референт инкасент и Референт помошник инкасент) работните задачи ги извршуваат во униформа.

По исклучок од ставот 1 на овој член, а по претходно одобрување од непосредниот раководител може работните задачи да ги извршуваат во цивилна облека.

Член 13

Вработените кои не се униформирани или кои претходно добиле одобрение работните задачи да ги извршуваат во цивилна облека, должни се да бидат пристојно и уредно облечени. Под пристојно облечување се подразбира облека која вклучува панталони, здолништа со должина до под колена, горни делови од облека со ракави, обувки во облик на кондури.

Член 14

На вработените во одделението за наплата на патарина им се забранува:

- Внесување во службените простории алкохолни пијалоци и наркотични средства
- Употреба на алкохолни пијалоци и наркотични средства за време на вршење на работните задачи
- Доаѓање на работа под дејство на алкохол и наркотични средства

- Пушење во службените простории Јадсење во кабините каде се врши наплата на патарина
- Играње игри, користење на социјални мрежи и слично за време на работните задачи
- Држење или користење на приватни мобилни телефони, приватни фото апарати, камери, магнетофони, диктафони, касетофони, ТВ уреди, радио уреди и видео уреди
- Собирање на повеќе вработени од потребниот број, во кабините каде се врши наплата на патарина
- Умножување на материјали кои се наменети за службени потреби
- Вршење верски обреди
- Ногење на предмети и обележја со кои се изразува и застапува политичко убедување
- Гледање на филмови, спиење на работно место и во работно време
- Доаѓање на работно место неуредени, неизбричени или пак облечени во куси панталони, тренерки, патики, папучи и слично.

VI. ОДГОВОРНОСТ

Член 15

Во односите со странките вработените во одделението за наплата на патарина ќе внимаваат на својата безбедност, безбедноста на своите колеги и како на безбедноста на учесниците во сообраќајот. Ако настане ситуација на нарушување на личната безбедност, безбедноста на колегите или безбедноста на учесниците во сообраќајот, вработените во одделението за наплата на патарина ќе побараат поддршка од надлежни органи или лица.

За сите овие случаи ќе го информираат непосредниот раководител односно во негово отсуство повисокиот раководен работник.

Член 16

Вработените во одделението за наплата на патарина ќе должни да го пријават секое сторено казниво дело за кое ќе дознаат при вршење на својата службена должност.

Член 17

Вработените во одделението за наплата на патарина ја прифаќаат личната одговорност при извршување на службените обврски.

Вработените во одделението за наплата на патарина се должни да ги почитуваат и да се придржуваат кон одредбите од овој Кодекс и да се запознаат со последиците од непочитување и непридржување кон истиот.

Член 18

Вработените во одделението за наплата на патарина максимално економично и ефикасно ќе управуваат и ќе ги користат средствата за работа, опремата и другите предмети кои им се доверени за извршување на нивните овластувања и ќе бидат активни во спречување на нивно незаконско користење. Покрај тоа, истите ќе се грижат за безбедноста за да спречат да дојде до оштетување на доверените средства.

VII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 19

Секое непочитување на одредбите од овој Кодекс, ќе биде основ за утврдување дисциплинска одговорност на вработениот како и изрекување на соодветна дисциплинска мерка.

Член 20

Овој Кодекс влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето на Огласна табла во Агенцијата за државни патишта и на наплатните станици во Република Македонија.

Управен одбор
Претседател
Тања Трипунова

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text "УПРАВЕН ОДБОР" at the top and "СКОПЈЕ" at the bottom, indicating it is from the Management Board in Skopje.