



**ИНСТИТУТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Кодекс на однесување на вработените во ИАРМ

Ethical Code for employees of IARM

Акт: Р 16

Врз основа на член 19 став 1 алинеа 12 од Законот за акредитација „Сл.весник на РМ“ број 120/09, член 23, став 2, алинеа 1 од Статутот на Институтот за акредитација на Република Македонија и Кодексот за административни службеници (“Службен весник на Република Македонија” бр. 183/2014), Директорот на Институтот за акредитација на Република Македонија на ден 07.04.2016 година донесе:

КОДЕКС НА ОДНЕСУВАЊЕ НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

I. Општи одредби

Член 1

Со овој Правилник се пропишуваат етичките стандарди и правилата на однесување на вработените во Институтот за акредитација на Република Македонија (во понатамошниот текст: ИАРМ).

Основна цел на овој кодекс е поттикнување на доброто постапување и однесување на вработените во ИАРМ и зајакнување на довербата на корисниците на услугите во работата на ИАРМ.

Етичките стандарди и правилата на однесување, вработениот во ИАРМ ги применува во односите со колегите, со претпоставените и со корисниците на услугите, на неговото работно место, но и во приватниот живот и јавноста.

Член 2

За непочитување на одредбите на овој кодекс, вработениот во ИАРМ одговара дисциплински, согласно Законот за вработени во јавен сектор и Законот за административни службеници.

II. Општи правила за сите вработени во ИАРМ (вклучително и лицата ангажирани со договор кои вршат административни, технички и помошни услуги, оценувачи и експерти на ИАРМ)

Законитост

Член 3

Вработениот во ИАРМ ги почитува законските прописи и никогаш не работи на начин за кој знае или се сомнева дека е незаконски, непрописен или неморален. Тој не подлегнува на притисоците за извршување на противуставни и незаконски работни задачи од претпоставените.

Професионалност

Член 4

Вработениот во ИАРМ ги извршува работите посветено и професионално, врз основа на своите работни компетенции и во согласност со правилниците и процедурите на ИАРМ.

Вработениот во ИАРМ ја извршува работата самостојно и навремено, посветувајќи внимание и почитувајќи ги приоритетите и редоследот на задачите.

Вработениот во ИАРМ се однесува одговорно и работи на градење и одржување на општото добро, растот и општествените вредности, создавајќи услови за одржлив човечки и социјален развој.

Вработениот во ИАРМ работи на свое постојано стручно усовршување и зајакнување на работните компетенции и вложува во своето образование и лична надградба. Тој го користи наученото за подобрување на својата работа и развојот на институцијата и придонесува во градењето и одржувањето на институционалната меморија.

Непристрасност

Член 5

Вработениот во ИАРМ во работењето и однесувањето постапува непристрасно, без предрасуди и без намера за остварување на лична корист или амбиција.

Демократски вредности и социјални права

Член 6

Вработениот во ИАРМ во своето работење и однесување ги промовира демократските вредности и владеењето на правото и се залага за вклучување на заинтересираните страни во процесот на креирање на политиките.

Вработениот во ИАРМ во работењето и однесувањето ги почитува принципите на хуманост, еднаквост и социјална правда.

Недискриминација

Член 7

Вработениот во ИАРМ во работењето и однесувањето овозможува остварување на уставно загарантираните права на еднаквост и недискриминација, преку создавање на можности и почитување на различностите, како и заштита од неправда, злоупотреба и дискриминација, по било кој основ.

Вработениот во ИАРМ обезбедува еднакви стандарди при испорачувањето на услугите, преку фер и правичен однос.

Политичка неутралност

Член 8

Вработениот во ИАРМ ги извршува работите политички неутрално, без да навлегува во вредносно преиспитување на утврдените политики.

Вработениот во ИАРМ не го застапува и изразува своето политичко уверување во вршењето на службените задачи и не врши политички активности што можат да ја поткопаат довербата на корисниците на услугите.

Вработениот во ИАРМ не ја истакнува, ниту ја наметнува на други својата политичка определба.

Личен интегритет

Член 9

Вработениот во ИАРМ со својот личен пример ги промовира вредностите како вистинитост, чесност и правичност и ги поттикнува другите вработени да постапуваат согласно овие вредности.

Застапување на јавниот интерес

Член 10

Вработениот во ИАРМ не се доведува во состојба на судир на личниот со јавниот интерес и се спротивставува на секое нечесно, несовесно и недолично однесување во службата.

Во своето работење, вработениот во ИАРМ го застапува јавниот интерес, правата и интересите на сите граѓани и другите субјекти во заедницата, имајќи ги предвид развојните цели на општеството.

Злоупотреба на статусот на вработен во ИАРМ

Член 11

Вработениот во ИАРМ при вршење на приватни работи не ги користи предностите кои произлегуваат од неговиот статус во јавната установа заради остварување на негова лична корист.

Вработениот во ИАРМ не нуди, ниту обезбедува било какви предности кои по било кој основ би биле поврзани со неговиот статус на административен службеник.

Постапување со информациите

Член 12

Работата на ИАРМ е јавна. Вработениот во ИАРМ им обезбедува вистинити, соодветни, навремени и целосни информации на граѓаните и јавноста, притоа почитувајќи го правото на приватност и заштитата на личните податоци. Јавноста се информира преку интернет страницата на ИАРМ, публикациите и медиумите.

ИАРМ обезбедува јавен пристап до опсегот на акредитираните тела за оценка на сообразност на барање на било кое заинтересирано физичко или правно лице.

Податоците за основањето на ИАРМ, организацијата, членството во меѓународните организации за акредитација, правилниците и процедурите според кои ИАРМ ги спроведува акредитациските постапки се јавно достапни и објавени на интернет страницата на ИАРМ.

Вработениот во ИАРМ го олеснува пристапот до податоците со кои располага во своето работење и кои се потребни за остварување на правата и интересите на граѓаните и другите субјекти во заедницата, освен на оние податоци кои според Статутот на ИАРМ и Процедурата за ракување со информации и податоци, ПР 09-01 се означени како доверливи.

Вработениот во ИАРМ се грижи за доверливоста на податоците со кои доаѓа во контакт и за заштита на сопствеништвото на корисниците на акредитациските услуги.

Информациите со кои вработените во ИАРМ доаѓаат во контакт во текот на извршување на своите активности, а кои може да влијаат на положбата на пазарот на корисникот на акредитациските услуги, ИАРМ ги смета за деловна тајна и сопствеништво на корисникот на акредитациските услуги. Исто така, ИАРМ се обврзува ваквите информации да не бидат достапни на трета страна освен ако не е поинаку одредено во правилниците на ИАРМ, законските прописи, судот или одобрени од страна на корисникот на услугите.

Доверливоста и понатаму останува трајна обврска на секој вработен во ИАРМ и по престанокот на договорот за работа, соработката или доделувањето на акредитацијата на телото за оценка на сообразност.

Вработениот во ИАРМ никогаш не ги злоупотребува информациите до кои дошол при вршење на работата, со цел напредување, заслуга или остварување на друг личен интерес.

Вработените во ИАРМ (вклучително и лицата ангажирани со договор кои вршат административни, технички и помошни услуги), освен оние кои имаат статус на оценувачи потпишуваат општа изјава за доверливост (ОБ 03-11). Оценувачите кои се вработени во ИАРМ, како и оценувачи при заедничка акредитација, проекти и т.н. потпишуваат изјава за доверливост и непристрасност (ОБ 03-13). Оценувачите и експертите со потпишување на Договор за ангажирање се обврзуваат на доверливост (ОБ 03-02 и ОБ 03-03).

Однесување на работното место, приватниот живот и јавноста

Член 13

Вработениот во ИАРМ го разбира и доживува работењето како одговорна, угледна и почитувана професија. Без да се оневозможи остварување на правото на градење на сопствен став и јавно изразување на мислење, вработениот во ИАРМ се воздржува од давање на штетни изјави за службата.

Вработениот во ИАРМ на работното место, во приватниот живот и во јавноста се однесува достоинствено и не постапува на начин со кој би се нарушил неговиот личен углед, угледот на институцијата и на администрацијата во целина.

Во своето однесување и дејствување надвор од работата, во претставувањето на јавни настани, на социјалните мрежи или во каков било друг облик на комуникација, вработениот во ИАРМ претставува пример за соодветно и достоинствено однесување. Води кратки и концизни службени телефонски разговори, додека приватните телефонски разговори не ги води во присуство на корисниците на услугите или кога корисниците на услугите чекаат одговор или кога имаат намера да постават прашање.

Вработениот во ИАРМ во јавните настапи во кои ја претставува институцијата изнесува исклучиво официјални ставови на институцијата во согласност со прописите и добиените овластувања и овој кодекс. Во јавните настапи во кои не ја претставува институцијата не изнесува податоци од делокругот на работа на институцијата и од работното место, со кои би се нарушил угледот на институцијата и би се поткопала довербата на корисниците на услугите или на граѓаните во однос на работата на ИАРМ или на администрацијата.

Постапување со предмети и документи

Член 14

Вработениот во ИАРМ се грижи за безбедноста на доверените предмети и документи.

Однесување со странки

Член 15

Вработениот во ИАРМ остварува отворена и редовна комуникација со корисниците на услуги и другите правни и физички лица, користејќи различни средства и начини за да ги информира за новините од делокругот на работење на институцијата.

Вработениот во ИАРМ кон корисниците на услуги се однесува љубезно, учтиво, со јасно објаснување или советување дадено со смирен тон, должна почит и водење сметка дека истите се обраќаат заради остварување на нивните права, обврски и интереси.

Вработениот во ИАРМ на предлозите добиени од корисниците на услугите им пристапува отворено и сериозно и постојано работи на подигнување на квалитетот на

јавните услуги и на општественото живеење. Сите забелешки, критики и проблеми посочени од страна на корисниците на услуги ги сослушува со трпение и без предрасуди, а секогаш кога корисниците на услуги се незадоволни од одговорот бара арбитража од непосредно претпоставениот вработен или пораката ја пренесува и упатува до него.

Однесување со колегите и претпоставените

Член 16

Вработениот во ИАРМ во односот со колегите го негува духот и начелата на тимска работа, взаемно почитување, уважување на различностите, солидарност и соработка. Во комуникацијата со колегите не го повишува тонот, не навредува, ги избегнува конфликтните ситуации и покажува иницијатива за нивно спречување. Ја почитува приватноста и дискрецијата на колегите и соработниците, одбегнувајќи непрофесионален и субјективен пристап.

Вработениот во ИАРМ преку отворена и искрена соработка гради меѓусебна доверба и ја унапредува организациската култура, со цел обезбедување на ефикасност и ефективност во работењето и висококвалитетни услуги за корисниците на услугите. Се залага за вреднување на заслугите и компетентноста и не поддржува несовесен и непримерен модел на однесување. Промовира грижа за колегите и работи на заштита и унапредување на остварувањето на нивните права и обврски. Го поттикнува професионалниот развој на колегите и соработниците преку споделување на искуството и знаењето.

Вработениот во ИАРМ, во односот со претпоставените го почитува нивниот авторитет и положба, покажувајќи разбирање за воведување на технички, организациски и друг вид на промени.

Пристојно облекување

Член 17

Вработениот во ИАРМ посветува внимание на изгледот и начинот на облекување, за да не предизвика впечаток на непристојност и нарушување на угледот на администрацијата. Формалниот начин на облекување ја изразува неговата почит кон работното место, но и кон колегите, соработниците и корисниците на услугите.

Користење на ресурсите

Член 18

Вработениот во ИАРМ кон ресурсите што му се дадени на користење, како и во вршењето на работата се однесува економично и ефикасно, користејќи ги исклучиво за службени потреби.

Вработениот во ИАРМ мора да ги почитува правилата за користење на службен мобилен телефон и службено возило.

III. Посебни правила за оценувачите на ИАРМ

Член 19

Водечките и техничките оценувачи (во понатамошниот текст: оценувачи) и експертите на ИАРМ покажуваат соодветно ниво на професионалност, самостојност и почитување кон клиентот во текот на акредитациските активности.

Член 20

Оценувачите задолжително ги почитуваат принципите наведени во МКС EN ISO/IEC 19011 и МКС EN ISO/IEC 17011 и правилата на ИАРМ.

Член 21

За потребите на оценувањето, оценувачите задолжително ги користат соодветните и последни изданија на документите на ИАРМ и важечките изданија на документите на EA, ILAC и IAF.

Член 22

Оценувачите мора да внимаваат на времето предвидено за спроведување на оцената и да се придржуваат на планот за оценување. При тоа, оценувачите не смеат да дозволат корисникот на услугата да управува со времето и мораат да ја контролираат целокупната ситуација за која можат да бидат затекнати во текот на оценувањето.

Член 23

Оценувачите мора да ја имаат во предвид целта на оценувањето, односно да ја утврдат компетентноста на клиентот за спроведување на бараниот опсег за акредитација, а никако не смеат да го наметнуваат или потенцираат своето знаење како оценувач.

Член 24

Комуникацијата со персоналот на корисниците на услугите мора да биде контролирана, пријателска и професионална. Фактите треба да се презентираат објективно и чесно на јасен и прецизен начин. Оценувачите треба да се отворени, јасно да ги поставуваат прашањата и внимателно да слушаат. Крајните согледувања се презентираат на мирен и тактичен начин, поткрепени со факти.

Член 25

Оценувачите мора во текот на целокупното времетраење на оцената да се однесуваат професионално. Сите разговори со вработените на корисникот на услугата во присуство на друг вработен од организацијата или пак оние разговори кои не се однесуваат на сите присутни, мора да се спроведуваат на примерен и дискретен начин.

Член 26

Оценувачите мора да се свесни дека во секој момент од оцената го претставуваат ИАРМ. Кога се во ситуација да треба да ја појаснат политиката на ИАРМ или пропишаните правила и овие разговори мора да се спроведуваат на примерен и дискретен начин.

Член 27

На местото на оценувањето не смее да се користи мобилен телефон. Пораките и разговорите кои не се однесуваат на оценувањето, мора да се спроведуваат одвоено, за пауза, ручек или по завршувањето на оцената.

Член 28

Во случај на несогласувања со корисникот на услугата или во случај кога се работи со корисник на услуга со кој тешко се соработува, оценувачите ќе настојуваат сите несогласувања да се решат на мирен и културен начин.

Член 29

Во врска со идентификуваните несообразности во текот на оцената, оценувачите ќе внимаваат корективните мерки за истите да биде темелно прегледани и доставени во предвидениот рок.

Член 30

Оценувачите може во текот на оценувањето да пренесат некои општи и незадолжителни совети, но мораат да внимаваат истите да не преминат во консултации.

Оценувачите не смеат да договараат посебни состаноци со корисниците на услугите без согласност на ИАРМ.

Сите контакти со корисникот на услугата, по завршувањето на оцената, оценувачите мора да ги спроведуваат со претходно информирање и согласност на ИАРМ.

Член 31

Оценувачите се обврзуваат постојано да ја одржуваат и да ја осовременуваат својата компетентност, продуктивност и квалитет во работењето.

Член 32

Оценувачите ќе водат записи за сите оценки во кои што се вклучени и за обуките на кои учествувале.

IV. Преодни и завршни одредби

Член 33

Овој правилник влегува во сила со денот на неговото донесување.

Датум: 07.04.2016 година

Директор,
Д-р Трпе Ристоски