

Na temelju članka 30. Statuta Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (Narodne novine, br. 28/14 i 24/15) i Etičkog kodeksa radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, KLASA: 140-01/08-02/30, URBROJ: 341-99-01/4-08-1 od 17. srpnja 2008., radi dopune Pravila poslovnog ponašanja radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u komunikaciji sa strankama – korisnicima usluga, KLASA: 114-06/09-01/1, URBROJ: 341-99-07-09-1 od 5. studenoga 2009. i zaštite dostojanstva radnika, ravnatelj Zavoda donosi

**DOPUNU PRAVILA
POSLOVNOG PONAŠANJA
RADNIKA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE U KOMUNIKACIJI
SA STRANKAMA-KORISNICIMA USLUGA**

Radnici Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (dalje u tekstu: Zavod), raspoređeni u područnim službama, uredima i ispostavama, svakodnevno komuniciraju s brojnim građanima te kvalitetom pruženih usluga građanima, pridonose poslovnoj uspješnosti i prepoznatljivosti ove javne ustanove. U posljednje vrijeme suočeni smo sa sve većim brojem konfliktnih i kriznih situacija na terenu, kada se nezadovoljstvo građana načinom ostvarivanja vlastitih pravnih interesa ili zbog drugih razloga iskazuje konfliktnim, uznemiravajućim, a u određenim situacijama i protupravnim ponašanjem.

Poznavanje i primjena pravila poslovnog ponašanja radnika Zavoda od velike su važnosti za ostvarivanje pravnih interesa građana te primjerenu međusobnu komunikaciju, a pridonose izbjegavanju odnosno smanjivanju konfliktnih situacija, promicanju etičkog postupanja, jačanju profesionalnog odnosa te, u konačnici, prepoznavanju Zavoda kao moderne javne ustanove.

Pravila poslovnog ponašanja radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u komunikaciji sa strankama-korisnicima usluga donesena su 5. rujna 2009., a obveza je svih rukovoditelja da ih ponovo dostave radnicima Zavoda elektroničkom poštom, a po potrebi radnike i u izravnim razgovorima upoznati sa sadržajem Pravila, kako bi osnovna pravila radnici Zavoda prihvatili i u skladu s njima postupali.

Odgovornom primjenom tih pravila pridonosi se stvaranju i jačanju povjerenja u rad Zavoda i zbog toga je važno da radnik na porti, infošalteru, centrali, pravni savjetnik i dr. zna:

1. pravila ponašanja u komunikaciji telefonom,
2. pravila ponašanja u izravnoj komunikaciji,
3. pravila ponašanja u razmjeni pismena,
4. pravila ponašanja u konfliktnim i kriznim situacijama.

Zbog aktualnosti i potencijalne opasnosti, posebno je važno istaknuti pravila ponašanja u konfliktnim i kriznim situacijama koja se navode u nastavku teksta.

Ako i unatoč uspostavljenim mjerama zaštite na radu i provedenim postupcima opisanim u točki 4. Pravila poslovnog ponašanja radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u komunikaciji sa strankama – korisnicima usluga bude izložen prijetnjama, vrijeđanju, omalovažavanju, uznemiravanju ili pritiscima stranaka, radnik Zavoda treba se obratiti neposrednom rukovoditelju. Napominjemo da je Zavod sklopio ugovore s pravnim osobama koje pružaju usluge tjelesne i tehničke zaštite osoba i imovine, stoga u prepoznatim konfliktnim situacijama, u kojima je stranka prešla dopuštene okvire ponašanja, treba pozvati zaštitare koji mogu imati različite ovlasti, poput davanja upozorenja i zapovjedi, privremenog

ograničenja slobode kretanja (primjerice, radi sprečavanja počinjenja kaznenih djela i prekršaja), zatim ovlast uporabe tjelesne snage radi odbijanja eventualnog napada i drugo.

Pravilnikom o radu ovog Zavoda propisano je da ako radnika uznemiravaju stranke ili druge osobe koje nisu u radnom odnosu u Zavodu, moraju se poduzeti mjere za udaljavanje tih osoba iz poslovnih prostora Zavoda.

Kada se unutar štićene zone dogodi kazneno djelo i prekršaj ili drugi događaj u povodu kojeg je potrebno izravnim ponašanjem utvrditi ili razjasniti činjenice, zaštitar je obavezan osigurati mjesto događaja do dolaska policije. Jednako tako, zaštitar ima pravo zadržati osobu za koju procijeni da može dati obavijesti važne za razjašnjenje događaja, a o zadržavanju i razlozima zadržavanja bez odgode će na pogodan način izvijestiti policiju, a nakon toga će postupiti po zapovijedi policije.

Ističemo da Zavod i odgovorni rukovoditelji moraju osigurati radnicima uvjete rada u kojima neće biti izloženi uznemiravanju od strane osoba s kojima radnik redovito dolazi u doticaj u obavljanju poslova.

Ako ponašanje stranke ima obilježja prekršaja ili kaznenog djela koje se progoni po službenoj dužnosti, o tome treba obavijestiti nadležnu policijsku postaju te, po potrebi, pozvati policiju na mjesto događaja.

Jednako tako, sami radnici kao i nadležni rukovoditelji mogu neposredno dati informacije policiji, obaviti obavijesni razgovor s policajcima te ovisno o okolnostima svakog konkretnog događaja podnijeti kaznenu prijavu ili u blažim situacijama zatražiti da se građanina upozori na njegovo ponašanje te uputi da s takvim ponašanjem prestane i upozna s mogućim pravnim posljedicama takvog ponašanja za njega.

S obzirom na sve veći broj i intenzitet prijetnji s kojima su suočeni naši radnici u izravnom razgovoru ili putem komunikacijskih sredstava, važno je radnike upoznati sa zakonskim odredbama kaznenog dijela prijetnje iz članka 139. stavka 1. Kaznenog zakona (Narodne novine, br. 125/11, 144/12, 56/15 i 61/15 - dalje u tekstu: KZ). KZ-om je uređeno da će se odgovarajućim zatvorskim kaznama sankcionirati onaj tko drugome prijeti kakvim zlom da bi ga ustrašio ili uznemirio (postupak se pokreće po privatnoj tužbi, a djelo je kvalificirano kao teže ako je riječ o prijetnji službenoj osobi). U slučaju kad netko ozbiljno nekome drugome prijeti da će njega ili njemu blisku osobu usmrtiti, teško tjelesno ozlijediti, oteti ili mu oduzeti slobodu i drugo, kazneni postupak podnosi se na prijedlog oštećenika, a u određenim, taksativno navedenim težim situacijama, može se pokrenuti i po službenoj dužnosti.

Ako postoji određeni kontinuitet u uznemiravanju radnika, ustrajnim i duljim zastrašivanjem ili uspostavljanjem neželjenog kontakta, koje dovodi do tjeskobe ili straha za sigurnost, u tom slučaju mogu biti ostvarena obilježja kaznenog djela nametljivog ponašanja iz članka 140. KZ-a, gdje se kazneni progon pokreće na prijedlog.

Upoznavanje s navedenim pravnim institutima zaštite građana ne može biti opravdanje ili osnova za neopravdano uporabu tih instituta, odnosno podloga za moguće lažno prijavljivanje kaznenih djela ili izbjegavanja vršenja službenih obveza, pri čemu je naš zajednički cilj: pravna zaštita građana i odgovornost u ostvarivanju međusobnih prava i obveza.

Ističemo da u situacijama kada korisnici usluga Zavoda čestim telefonskim pozivima ili elektroničkim porukama (npr. svaki dan nekoliko puta) ometaju službene osobe u obavljanju njihovih poslova, vrijeđaju, uznemiravaju ili omalovažavaju radnike Zavoda, a nakon što su im pružene sve tražene informacije i rješavanje u njihovim predmetima je ažurno i u skladu s propisanim rokovima, o navedenom ponašanju i poduzetim poslovima u vezi s rješavanjem

predmeta stranke radnik obavještava neposrednog rukovoditelja. U dogovoru s neposrednim rukovoditeljem, radnici mogu na pristojan način prekinuti komunikaciju sa strankom i odbiti daljnju komunikaciju.

KLASA: 114-06/17-01/1
URBROJ: 341-99-05-17-1
Zagreb, 13. srpnja 2017.

RAVNATELJ
Josip Aladrović

