



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Врз основа на член 7 став (1) точка 8 од Законот за административни службеници („Службен весник на Република Македонија“ број 27/14, 199/14, 48/15, 154/15, 5/16, 142/16, 11/18, и „Службен весник на Република Северна Македонија“ број 275/19, 14/20, 215/21, 99/2022 и 208/2024), како и врз основа на член 12 став 4 точки 8 и 13 од Статутот на Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија („Сл. весник на РСМ“ бр. 27/12, 64/15 и 178/19), в.д. директорот на Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија донесе

ЕТИЧКИ КОДЕКС НА ОДНЕСУВАЊЕ НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО ФОНДОТ ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Предмет на уредување

Член 1

- (1) Со овој кодекс се уредуваат етичките стандарди и правила на однесување на административните службеници и помошно-техничкиот персонал во Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: „ФЗОРСМ“), со цел да се обезбеди почитување на принципите утврдени во Етичкиот кодекс, врз основа и во рамки на Уставот на Република Северна Македонија, законите и меѓународните договори ратификувани во согласност со Уставот на Република Северна Македонија.
- (2) Секој вработен во ФЗОРСМ е должен да се придржува кон одредбите на овој Етички кодекс.
- (3) За постапување спротивно на одредбите од овој Етички кодекс, вработениот одговара дисциплински.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Цел
Член 2

Со почитувањето на одредбите од овој Етички кодекс се зголемува одговорноста во работењето, се подобрува квалитетот во давањето на услуги, се остварува подобра соработка со другите институции и се јакне довербата како кај физичките така и кај правните лица на Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија како институција.

2. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Принципи

Член 3

Секој вработен во Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија при вршење на работните задачи се раководи од основните принципи:

- Непристрасност во работењето;
- Самостојност во постапувањето;
- Политичка непристрасност и неутралност;
- Ефикасно и економично користење на јавните средства;
- Грижа за угледот на институцијата;
- Еднаков третман на странките;
- Доверливост на информации;
- Стручност и професионалност во работењето;
- Професионален и љубезен однос кон странките;
- Избегнување конфликт на интереси;
- Подароци и друг вид корист и
- Злоупотреба на овластувањата и статусот на јавен службеник или вработен во Фондот.

Непристрасност во работењето

Член 4

(1) Вработениот при извршувањето на работните задачи е непристрасен во работењето, со цел постигнување на определени резултати.

(2) При донесувањето на конкретни одлуки и при решавањето за правата, должностите и интересите на физичките и правните лица, вработениот не се раководи од погрешна, неправилна или неразумна оценка на фактичката ситуација заради предрасуди, остварување амбиции за напредување во кариерата, конфликт на интереси, заплашеност



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

или закани од претпоставените јавни службеници, функционерот кој раководи со институцијата или лицата кои се засегнати со одлуката или решението.

(3) При вршењето на работните задачи, вработениот непристрасно постапува со физичките и правните лица кои доаѓаат во контакт со институцијата и за таа цел не одбива да даде услуга на одредено лице која редовно им се дава на други лица, ниту ќе му даде услуга на одредено лице која редовно не им се дава на други лица.

(4) Вработениот обезбедува остварување на правата и интересите на физичките и правните лица, а при тоа не го оштетува барателот на услугата.

Самостојност во постапувањето

Член 5

(1) Вработениот самостојно ги донесува одлуките и ги извршува работите, објективно, врз основа на самостојно утврдување на фактите и околностите и врз основа на така утврдени факти и околности ги применува законите и прописите во конкретниот случај.

(2) Вработениот се придржува до соодветната постапка при вршењето на работните задачи што се во негова надлежност, при што особено ќе го одбие секој притисок, дури и во случај кога притисокот се врши од страна на неговите претпоставени раководители.

Политичка неутралност и непристрасност

Член 6

(1) Вработениот ги извршува работните задачи на политички неутрален начин.

(2) Вработениот не го застапува или изразува своето политичко уверување во вршењето на работните задачи и при службените контакти.

(3) Вработениот не врши политички активности кои можат да влијаат на довербата на граѓаните во неговата способност да ги извршува работните задачи на непристрасен начин.

(4) Вработениот во односите со физичките и правните лица, како и во односите со другите вработени во институцијата, не ја искажува, истакнува или посредно ја става до знаење својата припадност кон одредена политичка партија.

(5) Вработениот во односите со физичките и правните лица, како и во односите со другите вработени во институцијата, не ја искажува, истакнува или посредно ја става до знаење својата припадност кон одредена вероисповед.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

(6) Вработениот нема да обврзува други вработени да се придружат кон одредена политичка партија, ниту ги поттикнува да го сторат тоа ветувајќи им напредок во кариерата.

Ефикасно и економично користење на средствата

Член 7

(1) Вработениот обезбедува ефикасно и економично користење на средствата, опремата и другите предмети што му се доверени за работа и го спречува незаконското располагање и користење со нив, грижејќи се за навремено преземање на соодветни мерки за осигурување на безбедноста на доверените предмети.

(2) Вработениот се грижи за отстранување на можностите за предизвикување на материјална штета во институцијата.

(3) Вработениот не ги користи за приватни цели средствата за работа, опремата и другите предмети кои му се доверени на располагање за службени цели.

Грижа за угледот на институцијата

Член 8

Вработениот избегнува активности и однесувања што се спротивни на професионалното вршење на работните задачи кои можат да наштетат на интересот или угледот на Фондот.

Еднаков третман на странките

Член 9

Вработениот еднакво ги третира физичките и правните лица без дискриминација на физичките лица врз основа на возраста, полот, етничкото или социјалното потекло, на јазичната или расната припадност, на политичките убедувања, на брачниот или фамилијарниот статус, на инвалидноста, сексуалната ориентираност, вероисповед или на каква и да било друга основа, а правните лица врз основа на нивниот вид, делокруг на работа, место на регистрација и потекло на држава.

Доверливост на информации

Член 10

(1) Вработениот за информацијата што ја дознал заради неговата положба во јавната администрација, т.е. Фондот, обезбедува неопходна тајност и соодветна заштита согласно закон.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

(2) Вработениот го олеснува пристапот на физичките и правните лица до информациите кои имаат право да ги добијат заради остварување на нивните права и интереси и обезбедува услови за оценка на квалитетот на добиената услуга.

(3) Вработениот нема да одбие да даде податоци или информации на државните органи, институции, физички и правни лица, доколку давањето на податоците е пропишано со закон.

Стручност и професионалност во работењето

Член 11

Вработениот ги извршува работните задачи стручно, професионално, навремено, уредно, чесно и одговорно.

Професионален и љубезен однос кон странките

Член 12

Вработениот на едноставен и љубезен начин, професионално ги прифаќа физичките и правните лица, дава одговор на поставените прашања и ги упатува на кој начин и како да ги остварат нивните права или барања кон Фондот.

Избегнување конфликт на интереси

Член 13

Вработениот нема да дозволи финансискиот интерес или било каква друга форма на интерес за него, за неговото семејство, роднините, пријателите, за физички и правни лица со кои има или претходно имал деловни врски, да дојде во конфликт со неговиот статус на јавен службеник или вработен во Фондот.

Подароци и друг вид корист

Член 14

(1) Вработениот не бара и не прима подароци, услуги, помош или било каква друга корист која би можела да има влијание на неговите одлуки и решенија или која би можела да го корумпира неговиот професионален пристап кон работата.

(2) Вработениот не прифаќа подароци или благодарност во материјален или финансиски вид што би можеле да се сметаат за награда за извршена работа чие извршување е негова работна должност.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

(3) Вработениот не бара подароци или корист за себе или за други, ниту прифаќа подароци или друг вид корист од друг јавен службеник, физичко лице или негов роднина.

Злоупотреба на овластувањата и статусот на јавен службеник и вработен во Фондот

Член 15

(1) Вработениот не го користи статусот на јавен службеник или вработен во Фондот, ниту информации со кои се стекнал при работата за лична корист, како и ситуации кои би можеле да доведат до сомневање за постоење конфликт на интереси.

(2) Вработениот, свесно или со намера, нема да ја доведува во заблуда јавноста или другите вработени во Фондот.

(3) Вработениот одбива да постапува спротивно на закон, или на начин кој претставува можност за злоупотреба на овластувањата кои произлегуваат од неговата положба, ако физичките и правните лица за чии права и должности решава побараат од него да го стори тоа.

3. ОДНЕСУВАЊЕ НА ВРАБОТЕНИТЕ

Однесување во службата

Член 16

(1) Вработениот нема да одбие вршење на работни задачи од работното место на кое е распореден, освен во случаи утврдени со закон.

(2) Вработениот при решавањето на предметите го почитува хронолошкиот ред, итниот карактер на предметот и не одбива преземање на дејства од негова надлежност.

(3) Вработениот се воздржува од давање јавни изјави што се штетни за угледот на Фондот во која е вработен или на јавната служба во целина.

(4) Вработениот коректно се однесува кон другите вработени во ФЗО РСМ, како и кон вработените во другите органи и институции.

(5) Вработениот го почитува и се придржува до работното време на Фондот, вклучувајќи го и пропишаното време за пауза, и соодветно го користи за извршување на работните задачи.

(7) Вработениот со начинот на неговото облекување не предизвикува впечаток на непристојност или нарушување на угледот на институцијата.



**Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut**

(8) Вработениот на работното место не смее да биде под дејство на алкохол и психотропни супстанции што можат да влијаат врз неговото здраво расудување и однесување.

Меѓусебно однесување

Член 17

Вработениот со своето однесување придонесува за развивање на добри меѓусебни односи низ заемно почитување, градење на доверба и создавање на пријатна работна атмосфера, тимска работа, соработка, толерантност, транспарентност и меѓусебно разбирање.

Однесување кон јавноста

Член 18

- (1) Вработениот во вршењето на работните задачи е транспарентен и отворен за комуникација со јавноста.
- (2) Вработениот во комуникацијата со јавноста, обезбедува заштита на личната репутација и репутацијата на јавниот интерес.
- (3) Вработениот во комуникацијата со јавноста, се воздржува од давање јавни изјави што се штетни за угледот на Фондот или на јавната администрација во целина, без притоа да се влијае на неговото право на јавно изразување на мислењето.
- (4) Вработениот во комуникација со јавноста, нуди: најдобри можни стандарди на услуги, третман со еднаков резпект, отстапено време да биде сослушана, како и одговори на поставените прашања на учтив, услужлив начин во најкус можен рок.

ОДНЕСУВАЊЕ НАДВОР ОД ФОНДОТ

Член 19

- (1) Вработениот надвор од службата се однесува примерно и достоинствено, одбегнувајќи секако однесување кое би ги довело во прашање угледот и довербата во Фондот.
- (2) Вработениот избегнува дејства или активности кои се во конфликт со законските или етичките норми и кои би можеле да бидат причина за негова лична уцена во врска со вршењето на неговите службени задачи.
- (3) Вработениот избегнува ситуации во кои, заради неговата положба во Фондот, е обврзан да изврши работа во полза на кое било друго лице или ситуации во кои тој е подложен на несоодветно влијание на други лица.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

4. ОДНЕСУВАЊЕ И РАБОТА СО СТРАНКИ

Работа со странки

Член 20

Вработениот кој при вршењето на работните задачи е во непосреден, официјален контакт со физичките и правните лица преку шалтерска комуникација, како и телефонски или преку официјалната електронска пошта на институцијата, во најголем број случаи го определува впечатокот на правните и физичките лица за Фондот за здравствено осигурување на Македонија.

Вештини на комуникација

Член 21

Вработениот во контактите со физичките и правните лица, поседува и негува вештини за комуникација: учтивост, спокојност, се однесува со почит, пресретливост, обезбедува квалитетни информации, посветува внимание на секое прашање, комуницира на едноставен начин, информира за правата што можат да се остварат во Фондот и со кого треба да се остварат натамошни контакти.

Стандарди на однесување и облекување

Член 22

Вработениот во контактите со физичките и правните лица:

- обезбедува чувство на добредојденост, пријатна атмосфера за работа и комуникација, учтива форма на однесување, грижа за потребите на физичките и правните лица, целосна информираност, како и помош во комплетирањето на потребната документација;
- обезбедува примена на принципот „прв во редот, прв услужен“, освен во случаи кога се работи за лица со посебни потреби, на кои треба да им се даде приоритет

На вработените во Фондот не им е дозволено:

- непрофесионално однесување на работното место;
- присуство во работните простории во алкохолизирана состојба;
- предизвикување неред со насилничко однесување во работните простории на Фондот;
- непридржување на утврденото работно време.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Член 23

- Секој вработен во Фондот е должен во работните простории да доаѓа уредно и пристojно облечен. За вработените во Фондот, кои во склоп на своите работни задачи остваруваат непосредни контакти со осигуреници, ЈЗУ, ПЗУ или други корисници на услуги, не е дозволено носење спортска или непристојна облека.
- На припадничките на женскиот пол вработени во Фондот не им е дозволено носење гардероба со непристојно деколте и маички на бретели, куси здолништа над коленици, транспарентна, тесна и провокативна облека и хеланки.
- Припадниците на машкиот пол вработени во Фондот должни се да доаѓаат на работа во одело, или палта, вратоврски, панталони, кошули, односно за време на летниот период панталони и кошула со кратки ракави и маичка со крагни.
- Вработените се должни да обрнат посебно внимание на својата хигиена и пристojна облека. Доколку на вработениот му е овозможено да носи одреден тип униформа како посебно обележје на Фондот, должен е да се грижи истата да биде чиста и уредна, како и да ја носи за време на работното време.

5. ПОВЕРЕНИК ЗА ЕТИКА И ЕТИЧКИ КОМИТЕТ

Повереник за етика

Член 24

- (1) За следење на примената на овој Етички кодекс, укажување и преземање мерки во случај на неетичко однесување и повреда на утврдените етички стандарди правила и принципи, прием на пријавите за неетичко однесување и постапување на вработените, спроведување постапка за испитување на основаноста на пријавата, водење на евиденција за пристигнатите пријави, со решение на директорот на ФЗО РСМ се назначуваат повереник за етика (во натамошниот текст: „повереник“) и негов заменик од редовите на вработените во Фондот.
- (2) Повереникот е должен во рок од 15 дена да ја проследи пријавата за неетичко однесување до Етичкиот комитет.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Начин на поднесување пријави за неетичко однесување на вработените

Член 25

Вработените во Фондот за здравствено осигурување можат до повереникот да поднесат пријава за неетичко однесување, за кое сметаат дека е спротивно на одредбите на овој кодекс.

Пријавата се поднесува до повереникот:

- По писмен пат (преку архивата на Фондот);
- Со испраќање порака на наменска електронска пошта (од повереникот), објавена на официјалната Веб-страница на ФЗОСМ;
- Со јавување на одреден телефонски број, објавен на официјалната Веб-страница на ФЗОСМ;

Податоците содржани во пријавата се заштитени во согласност со прописите за заштита на личните податоци.

Етички комитет

Член 26

Етичкиот комитет е надлежно работно тело за спроведување на постапката за испитување на основаноста на пријавата за неетичко однесување и за давање одговор на пријавите во рок од 30 дена од денот на приемот на пријавата.

Етичкиот комитет е составен од 5 (пет) члена, од кои претседател, заменик-претседател и 3 (три) члена кои се именуваат од редот на вработените, а се формира со донесување на Решение од директорот на ФЗОСМ.

Член 27

Начинот на работа и утврдување на надлежностите на повереникот и заменик-повереникот, како и Етичкиот комитет се утврдуваат со решение на директорот на Фондот.



Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
Fondi për sigurim shëndetësor i Republikës së Maqedonisë së Veriut

6. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Престанок на важност

Член 28

Со влегувањето во сила на овој Етички кодекс, престанува да важи Кодексот за однесување на вработените бр. 04-14900/1 од 24.8.2012 година.

Објавување

Член 29

Овој кодекс се објавува на Веб-страницата на ФЗО РСМ, по неговото влегување во сила.

Изготвил: Анета Стојкоска
Лекторирал: Виолета Ташаминов
Контролирал: Радица Димовска
Согласен: Зоран Печевски

**В.Д. ДИРЕКТОР,
Сашо Клековски**

**В.Д. ДИРЕКТОР,
Бранко Аџигогов**