



**Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo  
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmena • Ombudsperson Institution**

---

Ombudsman, na osnovu člana 31 Zakona o Ombudsmanu br.03/L-195 ( Službeni list Republike Kosovo br. 80/2010) i člana 51 Pravilnika o radu IO, odlukom br. 03/2011, od 26 aprila 2011. godine, usvaja:

**ETI KI KODEKS  
INSTITUCIJE OMBUDSMANA**

**POGLAVLJE I**

**Opšta načela profesionalne etike**

**Član 1  
Svrha Etičkog kodeksa**

Ovaj etički kodeks ima za svrhu utvrđivanje pravila i standarda profesionalne etike koja regulišu ponašanje radnika Institucije Ombudsmena, ( u daljem tekstu IO), tokom vršenja misije. Kodeks promovira moralne vrednosti i profesionalnu etiku, kao i kvalitet izvršenog posla od strane radnika institucije, u službi građana.

**Član 2  
Poštovanje misije institucije**

Radnici IO treba da poštuju misiju institucije i Ustav Republike Kosovo.

**Član 3  
Nepriistrasnost i nezavisnost**

Tokom svog rada, članovi IO treba da izvršavaju svoje zadatke nepristrasno, nezavisno, objektivno i profesionalno, bez spoljnih uticaja. Takođe, oni treba da uzmu u obzir i na nepristrasan način procene sve informacije o pitanjima koja tretiraju, kako bi došli do potrebnih zaključaka.

#### **lan 4**

### **Integritet**

Radnici IO treba da imaju visoke standarde li nog integriteta koji podrazumevaju poštenje, iskrenost i pravi nost. Oni treba na verodostojan na in da izraze istinu, bez straha i bez političkih, socijalnih, verskih i ekonomskih uticaja i uverenja od strane lica koja susre u tokom svog rada. Tako e oni treba da o uvaju svoju moralnu istotu i da izbegavaju ponašanja ili radnje koje štete njihovom autoritetu i ugledu IO pred javnim mnenjem.

#### **lan 5**

### **Transparentnost**

Radnici IO treba da izvršavaju svoje zadatke na transparentan na in. Oni treba da uvaju poverljivost informacija kojima raspolažu bez da povrede prava koja proizilaze iz Zakona o pristupu službenim dokumentima.

#### **lan 6**

### **Efektivnost i kvalitet**

Radnici IO treba da vrše radne zadatke na najbolji mogu i na in i da rade na postizanju kvalitativnih i kvantitativnih rezultata, imaju i u vidu javni interes kao i na elu misije institucije.

#### **lan 7**

### **Stručnost i odgovornost**

Radnici IO trebaju da budu profesionalni i odgovorni za svoje odluke i postupke. Tokom rada, na osnovu svog znanja i iskustva, oni treba da pokažu skromnost, ozbiljnost, integritet kao i pravi an stav. Oni ne treba da budu pod uticajem bilo kakvih predrasuda i predumišljaja i ne treba da dozvole da njihovi privatni interesi budu u sukobu sa dužnoš u koju obavljaju.

#### **lan 8**

### **Društvena osetljivost i poštovanje potreba građana**

Radnici institucije treba da vrše svoje zadatke sa društvenom osetljivoš u, kao i da vrše poslove ili donose odluke imaju i u vidu posebnosti pojedinaca ili grupa i da pokažu dužno poštovanje za slobode i prava građana.

#### **lan 9**

### **Ne-diskriminacija**

U slu ajevima kada radnici IO razmatraju žalbe i donose odluke o njima, trebaju da to ine baziraju i se na na elo jednakog tretmana pojedinaca i grupa.

## **POGLAVLJE II**

### **Etičke norme i norme ponašanja tokom procesa prijavljivanja i razmatranja slućajeva**

#### **Ćlan 10 Odnos sa graćanima**

1. Radnik IO ima za zadatak da primi svako lice, koje se obraća ovoj instituciji, na kulturna i poštena, lepim ponašanjem, strpljivo i ako ima potrebe njemu/njoj objasni Zakon o Ombudsmanu i pravila rada institucije. Radnici IO treba da odgovore na žalbe stranaka profesionalnom etikom, kako bi oćevali i poštovali dostojanstvo i lićnost svakog žalioća.
2. Svaki radnik IO, tokom rada ili razgovora sa strankama treba uvek da se rukovodi naćelom rada institucije, kako bi se oćevalo i negovalo poverenje javnosti.

#### **Ćlan 11**

Tokom rada i razmatranja žalbi, radnici IO ne treba da se povlaće pred teškoćama, niti da se plaše pritisaka ili poteškoć na koje mogu nailaziti, bilo kada ovi pritisci ili poteškoće nastaju od strane zvanićnika javne uprave ili od javnih ili privatnih lica.

#### **Ćlan 12**

Radnik IO, tokom vršenja funkcije, treba da potvrdi isti visoki nivo profesionalnosti i profesionalne etike u slućajevima kada traći informaciju, ulazi u kancelarije ili kontroliće dokumenta u javnim institucijama u vezi sa slućajevima, samo kada je ovlaćen da postupa nać takav naćin. Slućbena legitimacija IO treba da se koristi samo kada je radnik nać zadatku.

#### **Ćlan 13 Sukob interesa**

1. Radnici IO treba da reguliću svoje privatne interese nać takav naćin da spreće slućajeve postojecig ili mogućeg sukoba interesa. Ako postoji slućaj sukoba interesa izmeću njihovih privatnih interesa i slućbenog zadatka, sukob treba da se reći u korist institucije.
2. Sukobi ili mogući sukobi interesa treba da se prijave prvom prilikom od strane radnika IO. Radnik IO ne treba da ućestvuje ili da tretira žalbe kada:
  - a) se tiće njegovog graćanskog, upravnog, krivićnog ili moralnog interesa, supruge, dece ili drugih ćlanova njegove uće porodice;
  - b) njegovi/njeni lićni interesi daju prednost licima ili organizacijama sa kojima on ima ili je imao poslovne odnose ili politićke veze;
  - c) kada postoje drugi razlozi nepristrasnosti utvrćeni Zakonom br.03/L-155 oć izmenama i dopunama Zakona oć sprećavanju sukoba interesa uć vršenju javne funkcije br.2/L-133.

3. U slučaju da radnik IO uoči i razloge koji ga sprečavaju da učestvuje u procesu rada iz razloga navedenih u paragrafima a, b i c ovog člana, onda se on/ona treba pismeno obratiti i objasniti njegovom pretpostavljenom pojediniosti sukoba interesa, kako bi njegov pretpostavljeni zauzeo što pravedniji stav o slučaju.

#### **član 14** **Korupcija**

Kada razna lica pokušavaju da podmitite službenika IO, novcem ili na drugi način, radnik treba da o tome odmah obavesti njegovog/njenog pretpostavljenog ili Ombudsmana. Tako će u slučajevima kada postoji validna informacija od strane nekog radnika IO da je bilo pokušaja korupcije nekog drugog radnika IO, on, o tome, treba bez oklevanja, da informiše svog pretpostavljenog ili Ombudsmana.

#### **član 15** **Pokloni, pogodnosti i druge koristi**

1. Radnici institucije ne treba da traže ili primaju poklone, pogodnosti ili bilo koju drugu korist od izvora van institucije, za sebe, porodicu, svoje bližnje, od lica ili organizacija sa kojima imaju službene odnose, koji bi doveli u pitanje nezavisnost, nepristrasnost i integritet institucije.

2. Primanje ovih poklona, pogodnosti i pogodnosti vrši se samo u skladu sa politikama ili pravilima usvojenim od strane institucije.

#### **član 16** **Zloupotreba dužnosti**

1. Radnici IO ne treba da koriste autoritet koji im je dat, naročito da bi omogućili pogodnosti i privilegije kolegama, građanima ili raznim grupama radi sticanja finansijske, političke, seksualne ili neke druge koristi, kojima bi se prikrile nezakonite ili neregularne radnje javnih službenika. Tako će, oni ne mogu da daju privatna obećanja u ime institucije koju zastupaju.

2. Radnici IO ne trebaju da upotrebljavaju ili dozvoljavaju licima koja su na bilo koji način povezana sa njima, da koriste njegovu/njenu službenu funkciju, na način koji potstupa ili primorava neko drugo lice, obuhvatajući i podređene, na davanje neke finansijske koristi ili neke druge koristi za lične interese.

#### **član 17** **Učestvovanje u organizacijama i rad van IO**

1. Ombudsman i njegovi zamenici ne mogu imati drugi radni odnos, sa ili bez nadoknade, u političkim i privatnim subjektima i neprofitabilnim organizacijama, sa izuzetkom obrazovne nastave, autorskog prava, kulturne delatnosti i držanja predavanja.

2. Ostali radnici IO mogu vršiti druge delatnosti, van radnog vremena, koje ne povređuju profesionalnu nezavisnost i nepristrasnost. Naročito, se zabranjuje učestvovanje ili rad u nekoj organizaciji koja podržava bilo koju vrstu diskriminacije ili ograničenje ljudskih prava i sloboda.

3. Ukoliko postoji sumnja da neka aktivnost može da bude u suprotnosti sa napred navedenim na elima, radnici IO treba da se konsultuju sa Jedinicom za ljudskie resurse ili sa njihovim pretpostavljenim.

### **lan 18**

#### **Upotreba imovine institucije**

Radnici treba da zaštite i uvaju imovinu IO, obuhvataju i ovde i službenu dokumentaciju i da je koriste u cilju izvršavanja radnih zadataka i odgovornosti koje su im date, u skladu sa važe im zakonskim i podzakonskim aktima. Svaki radnik treba da koristi sredstva koja pruža radno mesto samo za realizovanje njegovih radnih zadataka a ne za li ne ciljeve.

## **POGLAVLJE III**

### **Odnosi unutar i van institucije**

#### **lan 19**

##### **Odnos sa rukovodiocima institucije**

Radnici treba da rukovodiocima i pretpostavljenima u IO podnose detaljne izveštaje i informacije o pitanjima iz njihove nadležnosti i da izraze svoja mišljenja o razmatranju raznih pitanja, pokazuju i integritet, inicijativu, kreativnost i privrženost.

#### **lan 20**

##### **Odnos sa podre enima**

Rukovodioci IO treba da budu primer ponašanja za njihove podre ene i da u svakom momentu primenjuju Eti ki kodeks. Treba da poštuju i da saslušaju mišljenja i stavove njihovih podre enih i da promovišu saradnju, uvek imaju i u vidu odgovornost za kona nu odluku. Treba da nadgledaju rad njihovih podre enih, da preuzmu odgovornost za njihove postupke i greške kao i da poznaju i brane prava njihovih podre enih.

#### **lan 21**

##### **Odnos sa kolegama**

1. Radnici institucije treba da pokažu lepo me usobno ponašanje, bazirano na razumevanju, me usobnom poštovanju i solidarnosti , svakodnevno praktikuju i saradnju u ponašanju, radi realizacije misije institucije. Oni treba da se odnose sa kolegama sa uvažavanjem i poštovanjem, bez obzira na etni ku pripadnost, verska ube enja, pol, porodi ni status, zdravstveno stanje ili bilo koju drugu okolnost. Oni treba da poštuju napore i rad drugih i da ne kriju ili minimiziraju efikasnost, nego da ih podrže i pomažu, kao i da nude saradnju, i da koriste njihova znanja i iskustva.

2. Povredom profesionalne etike smatra e se slu ajevi neobaveštavanja kolege o mogu im greškama, koje bi on mogao da u ini tokom rada, ukazivanje na greške u radu kolege, podre enog i rukovodioca u prisustvu žalilaca, kao i nerazmenjivanje informacija za dobar tok rada.

## **lan 22**

### **Odnos sa predstavnicima drugih institucija**

1. Radnici institucije treba da promovišu saradnju u oblastima koje se nadovezuju sa misijom IO, sa svim državnim organizacijama i institucijama i organizacijama i institucijama građanskog društva.
2. Radnici institucije treba da promovišu saradnju sa naučno-obrazovnim institucijama, u oblastima vezanim sa misijom IO, daju i im informacije i olakšavaju i na svaki način saradnju sa njima.
3. Radnici institucije ne mogu da daju nikakvo obećanje niti mogu da govore u ime institucije, bez da prethodno dobiju odobrenje Ombudsmana ili njegovog pretpostavljenog.

## **lan 23**

### **Odnos sa medijima**

Radnici IO ne mogu da javno iznose za medije informacije iz institucije, daju bilo kakve izjave ili komentare ukoliko prethodno nisu dobili saglasnost od pretpostavljenog.

## **lan 24**

### **Predstavljanje institucije**

1. Kada predstavljaju instituciju na sastancima, događajima, u međunarodnim organizacijama, obrazovnim institucijama, na konferencijama i dr., trebaju da vrše predstavljanje na najbolji mogući način da bi promovisali vrednosti institucije. Treba da budu pažljivi da njihovo ponašanje ne krši zakone, norme i tradicije zemlje domaćina.
2. Kada predstavljaju instituciju u radnim grupama ili komisijama, službenici trebaju da izražavaju mišljenje ili stav institucije, a ne lični stav. Kada se od njih traži da izraze mišljenje o nekom značajnom pitanju o kojem institucija još nema zvaničan stav, trebaju jasno da naglase da izražavaju svoje lično mišljenje, ukoliko ga imaju.

## **POGLAVLJE IV**

### **Prelazne i završne odredbe**

## **lan 25**

1. Predstavljanje na poslu treba da bude prikladno i kao takvo da izrazi pažnju i ozbiljnost radnika institucije u vezi sa izgledom, neophodnim nivoom lične higijene, kao i pažljivost u načinu komuniciranja i stava u prostorijama institucije. Takođe, radnici institucije trebaju da se pridržavaju neophodnih zahteva odjevanja u prostorijama institucije, prema utvorenim pravilima unutrašnje odluke.

2. Svi radnici unutar IO treba da na vidno mesto stave službenu legitimaciju, izdatu od strane institucije.

### **lan 26**

#### **Primena važe ih pravnih normi**

1. Radnici IO, treba da korektno primenjuju Zakon o radu i Zakon o civilnoj službi Republika Kosovo . Svi radnici IO su obavezni da sa korektnoš u sprovode Pravilnik o radu i Eti ki kodeks Institucije Ombudsmana.

2. Za povredu pravila predvi enih ovim kodeksom, kada ona ne ine krivi no delo, primenjuju se disciplinske mere utvr ene Zakonom o civilnoj službi Kosova ili Zakonom o radu.

### **lan 27**

Eti ki Kodeks stupa na snagu danom usvajanja od strane Ombudsmana.i objavljuje se na službenoj veb-stranici institucije.

Sami Kurteshi

Ombudsman