



SMJERNICE ANTIKORUPCIJSKE POLITIKE  
I  
ETIČKI KODEKS  
TURISTIČKE ZAJEDNICE MEĐIMURSKE ŽUPANIJE



- I. SMJERNICE ANTIKORUPCIJSKE POLITIKE
- II. ETIČKI KODEKS

## **1. UVOD**

Za područje Međimurske županije, osnovana je Turistička zajednica čije su članice osnovane lokalne turističke zajednice na području Županije. Prava i obveze Zajednice utvrđene su Zakonom o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma i Statutom TZ Međimurske županije. Zadaće zajednice, kao regionalne destinacijske menadžment organizacije su sljedeće: Strateško planiranje i razvoj, Upravljanje sustavom turizma, Informacije i istraživanja, Marketing. Naše ključne vrijednosti: vjerodostojnost, pouzdanost, kompetentnost, čestitost te etikom vođeno poslovanje od velike su važnosti.

## **2. SVRHA**

Mita i korupcija se u hrvatskom zakonodavstvu kao i u drugim pravnim sustavima smatraju kaznenim djelima za osobu koja daje i osobu koja prima mito, u poslovnim okolnostima kako za dotičnu osobu tako i za poslodavca. Turistička zajednica Međimurske županije je dužna sprječavati, odvrćati te otkrivati eventualne koruptivne poslovne prakse.

## **3. SUKOB INTERESA**

Sukob interesa nastaje kada zaposlenik ima osobni i finacijski odnos ili neki drugi interes koji bi mogao imati stvaran ili pretpostavljeni utjecaj na odluke ili radnje koje se ne bi mogle smatrati u najboljem interesu Turističke zajednice Međimurske županije, ili kada zaposlenik koristi svoj položaj radi osobnog dobitka. Svaki zaposlenik je dužan otkriti bilo koji sukob interesa direktoru Turističke zajednice te također poduzeti radnje za isključivanje svih osobnih sukoba interesa prije postupanja u nekom određenom predmetu.

## **4. ZAKONODAVSTVO**

Ove su smjernice načinjene u skladu s važećim hrvatskim zakonodavstvom, te europskim pravnim pravilima i stečevinama, kao suvremenim i razvijenim standardom za suzbijanje korupcije.

## **5. ŠTO SU MITO I KORUPCIJA?**

Davanje, nuđenje, obećavanje, prihvaćenje ili traženje pogodnosti kao poticaj za neku radnju s namjerom utjecanja na postupanje neke osobe u svrhu dobivanja ili zadržavanja materijalne koristi.

**Aktivno podmićivanje:**



Nuđenje, obećavanje ili davanje financijske ili druge prednosti drugoj osobi s namjerom utjecanja ili nagrađivanja iste za nepropisno vršenje određene funkcije.

**Pasivno podmićivanje:**

Traženje ili prihvaćanje financijske ili druge pogodnosti kao nagradu za ili s namjerom da se kao posljedica određena funkcija izvrši na nepropisan način.

Počinenje kaznenog djela u poslovanju je iskorištavanje položaja i ovlasti, prekoračenja granice svoje ovlasti ili ne obavljanje dužnosti radi pribavljanja koristi ili prouzročenje štete drugome.

Zakonske kaznene mjere mogu biti dalekosežne u slučaju dokazane krivnje i uključivati:

- Novčane ili zatvorske kazne za osobe uključene u počinjenje djela davanja mita
- Novčane kazne za turističku zajednicu čiji su predstavnici uključeni u počinjenja kaznenih (ali i prekršajnih) djela.

## **6. ŠTO TURISTIČKA ZAJEDNICA MEĐIMURSKE ŽUPANIJE OČEKUJE OD SVOJIH ZAPOSLENIKA**

Turistička zajednica Međimurske županije očekuje da će njezini zaposlenici:

- a) U svako doba postupiti u skladu s ovim smjernicama, primjenjivim zakonima i internim aktima.
- b) Izraziti što prije moguće svoje sumnje, ako osoba smatra ili sumnja da je došlo do sukoba interesa ili da bi u budućnosti moglo doći do njega.
- c) Poštivati dobavljače i poslovne partnere Turističke zajednice Međimurske županije s kojima ista posluje radi postizanja svojih ciljeva kroz pošteno poslovanje te na zakonit i stručan način.

## **7. NADZOR**

Direktor Turističke zajednice Međimurske županije ovlašten je i odgovoran za: nadzor, kontrolu, donošenje odluka, izvješćivanje i rješavanje slučajeva.



Na temelju čl. 71. Statuta Turističke zajednice Međimurske županije i Odluke Turističkog vijeća Turističke zajednice Međimurske županije donesene 15.12.2020. godine predsjednik Turističke zajednice Međimurske županije 22.12.2020. donosi:

## **ETIČKI KODEKS**

### **TURISTIČKE ZAJEDNICE MEĐIMURSKE ŽUPANIJE**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.**

Etički kodeks Turističke zajednice Međimurske županije ( u nastavku TZMŽ) sadrži skup pravila i normi, moralnih i etičkih načela kojim pravilima se uređuju visoko profesionalni standardi i norme pravilnog i dobrog ponašanja prilikom javnog djelovanja zaposlenika TZMŽ a utemeljena su na važećim zakonima i drugim propisima, pravilima struke iz djelokruga rada Sektora Turizma, globalnim kodeksom u Turizmu, politikama regionalne Uprave i samouprave.

Načela etičkog kodeksa primjenjuju se na odgovarajući način u međusobnim odnosima svih zaposlenika TZMŽ kao i u odnosu sa vanjskim korisnicima usluga i sa svrhom u osiguranju poštovanja zajamčenih pravazaposlenika.

Etičkim kodeksom sve korisnike usluga upozna se s načelima ponašanja s kojima imaju pravo biti upoznati i očekivati od zaposlenika TZMŽ.

## Članak 2.

Ističe se kako u ovome Etičkom kodeksu niže navedeni pojmovi imaju posebno značenje i tumačenje:

Izrazi navedeni u ovom etičkom kodeksu navedeni u muškom rodu neutralni sui odnose se na sve osobe: muškog i ženskog spola.

- **korisnici usluga** su unutarnji i vanjski korisnici a to su u prvom redu zaposlenici stručne službe TZMŽ, te sve fizičke i pravne osobe koje su na bilo koji način u poslovnom kontaktu sa Turističkom zajednicom Međimurske županije.
- **zaposlenici** TZMŽ su zaposlenici stručne službe TZMŽ i drugi zaposlenici u stručnoj službi putem ugovora sa student servisom i sl.
- **kodeks je** Etički kodeks TZMŽ
- **diskriminacija** je svako postupanje kojim se neka osoba, izravno ili neizravno, stavlja ili bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj od druge osobe u usporedivoj situaciji, na temelju rase, nacionalnoga ili socijalnog podrijetla, spola, spolnog opredjeljenja, dobi, jezika, vjere, političkoga ili drugog opredjeljenja, bračnog stanja, obiteljskih obveza, imovnog stanja, rođenja, društvenog položaja, članstva ili ne članstva u političkoj stranci ili sindikatu, tjelesnih ili društvenih poteškoća, kao i na temelju privatnih odnosa sa zaposlenikom ili predstavnikom tijela TZMŽ.
- **hijerarhijska subordiniranost** je načelo podređenosti i nadređenosti u sustavu Upravljanja kojim se uvažavaju ovlasti neposredno nadređenog rukovoditelja, odnosno uvažava mišljenje i usmjerava postupanje neposredno podređenog zaposlenika sukladno pravnim aktima iz koje proizlaze ovlasti rukovoditelja.
- **sukob interesa** je situacija u kojoj su privatni interesi zaposlenika u suprotnosti s javnim interesom ili kad privatni interes utječe ili može utjecati na zakonitost, otvorenost, objektivnost i nepristranost zaposlenika u obavljanju njegove dužnosti;
- **uznemiravanje je** svako neprimjereno ponašanje prema drugoj osobi koja ima za cilj ili koja stvarno predstavlja povredu osobnog dostojanstva, ometa obavljanje poslova, kao i svaki čin - pojedinačan ili ponavljan, verbalni, neverbalni ili tjelesni te stvaranje ili pridonošenje stvaranju neugodnih ili neprijateljskih radnih ili drugih okolnosti koje drugu osobu zastrašuju, vrijeđaju ili ponižavaju, kao i pritisak na osobu koja je odbila uznemiravanje ili spolno uznemiravanje ili ga je prijavila;
- **spolno uznemiravanje** je svako uznemiravanje spolne naravi te drugo nedopustivo ponašanje spolne naravi koje karakterizira izostanak pristanka ili odbijanje druge strane;

## Članak 3.

Osnovno polazište Kodeksa je zapravo tumačenje i poimanje TZMŽ, pravnog subjekta, prvenstveno kao organizacije u službi korisnika usluga, uključujući i njihove zakonski izabrane predstavnike. Zaposlenici TZMŽ bi trebali osim obavljanja svakodnevnih poslova na svom radnom mjestu, iste obavljati uspješno i pravilno pritom nikada ne ispuštajući iz vida servisnu narav svoje funkcije i svrhu postojanja sukladno misiji, uzimajući sve zadane ciljeve izuzetno važne u funkciji održivosti i viziji TZMŽ. Ključno polazište je između ostalog naglasak na izgradnju povjerenja i razvitka takvog odnosa i promicanje kvalitete usluga u odnosu na unutarnje i vanjske korisnike.

**Ciljevi Kodeksa su:**

- stvaranje ozračja u kojem je uz zaštitu javnog interesa, svim korisnicima usluga zajamčeno učinkovito ostvarivanje njihovih prava i legitimnih interesa, a zaposlenicima dostojanstvo na rada i mogućnost profesionalnog samoostvarenja.
- štititi prava, osobni integritet zaposlenika i korisnika usluga,
- štititi načela koja predstavljaju temelj suradnje s korisnicima usluga,
- poticati zaposlenike na ostvarivanje ciljeva, prihvaćanju vrijednosti i načela iz ovog Kodeksa,
- biti temeljena odrednica za promišljanje i preispitivanje stavova i ponašanja svakodnevnih postupaka unutar rada
- podizati kvalitetu korisnika usluga
- promicati u javnosti i podizati javni ugled TZMŽ kao visoko profesionalni servis svojim korisnicima
- biti uzorni primjer ostalim dionicama relevantnim za sve poslovne aktivnosti unutar djelokruga rada u Sektoru Turizma.

**Članak 4.**

Tijekom obavljanja poslovnih aktivnosti, zaposlenici stručne službe TZMŽ dužni su se pridržavati odredbi ovog Kodeksa. Moguća odstupanja od propisanih normi ne opravdavaju njegovo kršenje te odstupanja povlače stegovnu odgovornost.

**II. TEMELJNA NAČELA**

**Članak 5.**

Zaposlenici TZMŽ su dužni u obavljanju svojih poslova te u odnosima s korisnicima usluga, a prvenstveno u međusobnim odnosima, uključujući odnose poslodavca i zaposlenika, pridržavati se općih globalnih, strukovnih načela u turizmu, a naročito niže navedenih temeljnih načela :

- **zaštite zakonitosti i pravne sigurnosti**

- **zaštite javnog interesa**
- **zabrane zlouporabe položaja i ovlasti**, svakog zaposlenika koristeći svoj položaj i status, te autoritet radnog mjesta u obavljanju privatnih poslova, moguće pogodovanje, davanje ustupaka ili slično izvan okvira dozvoljenih ovlasti propisanih isključivo temeljem opisa radnog mjesta i to za vrijeme rada.
- **hijerarhijske subordinacije**, poštivanje Ustroja organizacije, definiranih dužnosti, prava i ovlasti nadređenih i podređenih
- **poštovanja dostojanstva i integriteta osobe** i pripadajuće razmjernosti prilikom ograničavanja sloboda i prava korisnika
- **zabrane diskriminacije svih oblika i vrsta**
- **povjerljivosti i zaštite tajnosti podataka**, te posebne zaštite privatnosti
- **efikasnosti i ekonomičnosti**, učinkovito i pravodobno obavljanje zadataka izopisa radnog mjesta
- **ekspeditivnosti i funkcionalnosti**, brzo i u zadanom roku obaviti radne zadatke, funkcionalno i primjereno u skladu sa standardima struke
- **racionalizacije**, sukladno potrebama, obazrivo i racionalno koristiti resurse, kao što su sredstva za rad
- **odgovornosti**, samostalno, odgovorno se odnositi prema sredstvima povjerena naradu kao imovini
- **profesionalizma**, prilikom svakodnevnog rada, kako za vrijeme tako i van radnog vremena, štiti interese i ciljeve poslodavca u javnosti i paziti na njegov ugled te osigurati glavno jamstvo javne funkcije.
- **objektivnosti**, nepristranosti, te izuzeća iz situacije potencijalnog sukoba interesa
- **korumpiranosti**, zabrane uvjetovanja u funkciji provedbe pružanja tražene usluge, traženjem mita, poklona ili protu usluga
- **prava na pravodobno informiranje**, pravo svih korisnika na pravo da budu informirani na vrijeme, objektivno u skladu sa propisima
- **obazrivosti i prioriteta**, svaki zaposlenik u svakom trenutku treba biti obazriv prema korisnicima i rukovoditi se posebnom pažnjom i interesom za korisnika, razlučiti prioritete kao što su osobe s invaliditetom, trudnoćom, posjetitelji, (stranci) koji ne govore hrvatski jezik ili se loše sporazumijevaju
- **osobnog izgleda i ponašanja**, svaki zaposlenik na radnom mjestu mora biti uredan i čist, ne biti pod utjecajem alkoholiziranosti ili sličnih stanja, odjeća mora biti uredna i čista, primjereno se ponašati uvažavajući standarde bontona, radnog prostora i higijene.
- **pristupačnosti i otvorenosti**, prema svim korisnicima sa prihvaćanjem dobro namjernih sugestija i kritika te novostima i prijedlozima za unaprjeđenje kvalitete rada
- **međusobne solidarnosti**, pomaganja radnim kolegama, prenošenjem znanja i vještimama te iskustava, pomaganju i ustupanju svih bitnih informacija korisnicima sarazine uspješnosti i učinkovitosti, međusobne tolerancije
- **izvrsnosti i poticajnosti**, međusobno motivirajući i ohrabrivati suradnike, javnopriznati njihovu izvrsnost i poticati na bolju učinkovitost i uspjeh





- **komunikacija**, jasna, poslovna, prilagodljiva u govoru na hrvatskom i stranom jeziku

### **III ZAŠTITA OSOBNOG UGLEDA I UGLEDA TZMŽ**

#### **Članak 6**

Zaposlenici TZMŽ prilikom obavljanja svojih poslovnih aktivnosti primjenjuju načela općih i strukovnih načela, te navedenih načela, uređena ovim Kodeksom te ni na koji način ne smiju umanjiti osobni ugled kao i javni ugled TZMŽ.

Direktor TZMŽ sukladno svojim ovlastima dužan je osigurati uvjete inesmetano provoditi odredbe ovog kodeksa.

Isto tako dužan je spriječiti kršenje odredbi i provoditi aktivnu politiku profesionalizma.

### **IV PROFESIONALIZAM**

#### **Članak 7**

Svrha provođenja visokih standarda profesionalizma je zapravo jedna od glavnih garancija svim korisnicima usluga u ostvarivanju javne funkcije kao servis usluga.

Naime, tumačenje profesionalizma zaposlenika osnovno podrazumijeva njihovu stručnost i osposobljenost za poslove, te predlaganje unaprjeđenja kvalitete, motiviranost i spremnost na trajno usavršavanje i cjeloživotno učenje.

#### **Članak 8.**

Zapošljavanje u TZMŽ za radna mjesta na neodređeno vrijeme provodit će se isključivo nakon provedenog javnog natječaja, testiranja propisanih znanja i vještina, te provedenog intervjua.

Garantira se da će svaki zaposlenik na svakoj razini imati iste mogućnosti rada, napredovanja, te će biti procijenjen na osnovi istih standarda kao i svi zaposlenici, poslodavcima i javnosti uopće.

### **V. ODNOSI S KORISNICIMA USLUGA**

#### **Članak 9.**

Zaposlenik u odnosu sa korisnikom usluga, uključujući i zaposlenike različitog hijerarhijskog



položaja, mora postupati profesionalno, pristojno, razumljivo i strpljivo, omogućiti drugoj strani da izrazi svoje mišljenje i izraziti razumijevanje za njen položaj, razvijajući pritom suradnički odnos.

U odnosu zaposlenika i korisnika usluge, zaposlenik ne smije dopustiti da njegovo nezadovoljstvo, bez obzira potječe li iz poslovne ili privatne sfere, utječe na komunikaciju s korisnicima usluga i radnim kolegama.

Odnosi zaposlenika unutar TZMŽ moraju se temeljiti na uzajamnom poštivanju, međusobnoj suradnji i povjerenju tako da omoguće razmjenu mišljenja i informacija o pojedinim stručnim pitanjima, prijedorima i rješenjima kako bi osigurali nesmetano funkcioniranje i rad.

#### **Članak 10.**

Tijekom pružanja usluga korisnicima zaposlenici su dužni osigurati zajamčeno pravo na informaciju ili uslugu bez obzira na formalnu poziciju ukoliko određenog zaposlenika trenutno nema na radnom mjestu a zadužen je za to područje za koje se usluga traži, pa međusobno kolegijalni odnosi moraju osigurati korisniku pravodobnu i kvalitetnu uslugu.

Pružanjem usluga korisniku nikako se ne bi smjela odaslati poruka kako se korisnik izvrgava nepotrebnom čekanju, pa stoga zaposlenici, korisnicima usluge su dužni istu ustupiti, isporučiti ili na drugi način osigurati pravodobnom i bez reklamacija.

S posebnom pažnjom i prioritetima, davanja usluga mora sadržavati elemente i kriterije poslovne komunikacije, biti razumljiva, stručna i općeprihvaćena sa stajališta uljudnog ponašanja i komuniciranja sukladno načelu otvorenosti i pristupačnosti.

#### **Članak 11.**

U svim oblicima javnog nastupa i djelovanja u kojima predstavlja TZMŽ, za te poslove ovlašteni zaposlenici iznose službene stavove i nikako ne osobne, a ponajmanje, ne one stavove koji bi bili oprečni u odnosu na politiku kvalitete, ciljeve, misiju i viziju TZMŽ.

Isto tako kada zaposlenik u javnosti ne zastupa ili predstavlja TZMŽ u svojim javnim nastupima, a odnose se na djelokrug rada TZMŽ dužan je naglasiti kako ističe da iznosi osobni stav. Pri iznošenju službenih i osobnih stavova zaposlenik pazi na osobni ugled i na ugled službe. Isto se odnosi i na članove tijela TZMŽ.

#### **Članak 12.**



Svi zaposlenici u TZMŽ u svom odnosu sa korisnicima pa tako i sredstvima povjerenim na rad dužni su postupati na temelju zakonskih propisa i primjenom načelu ekonomičnosti, racionalizacije, ekonomičnosti, efikasnosti i odgovornosti.

Svi zaposlenici su se dužni brinuti za osobnu sigurnost, zdravlje sebe i drugih zaposlenika, urednost prilikom rada u radnom prostoru.

Svi zaposlenici su dužni voditi brigu oko svog izgleda, ponašanja, međusobnog komuniciranja odnosa i poštivanja prava na različitosti.

Svi zaposlenici su dužni pridržavati se načela zaštite tajnosti službenih podataka, javnog istupanja i koruptivnosti.

## **VI. NADZOR I PROVEDBA ETIČKOG KODEKSA**

### **Članak 13.**

Direktor TZMŽ ujedno je i povjerenik za etiku za zaposlenike TZMŽ.

### **Članak 14.**

O pritužbi na ponašanje članovima tijela TZMŽ obavještava se direktora TZMŽ jer su svi zaposlenici raspoređeni za rad u TZMŽ. Predsjednika TZMŽ i direktora TZMŽ, obavještava se ako se pritužba odnosi na članove tijela TV TZMŽ. Direktor TZMŽ omogućuje zaposleniku na kojeg se pritužba odnosi da se o pritužbi očituje u roku od osam dana.

## **VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 15.**

TZMŽ, dakle Poslodavac stvara uvjete i donosi mjere koje omogućuju i olakšavaju ostvarivanje standarda postavljenih Kodeksom, uključujući mjere nepristranoga, pravičnog i učinkovitog stimuliranja, odnosno sankcioniranja zaposlenika te omogućavanja njihova profesionalnog razvitka.

U pripremi i provedbi mjera iz stavka 1. ovoga članka poslodavac u obzir uzima imišljenje zaposlenika, kao i korisnika usluga.

### **Članak 16.**

Nadležna osoba za upoznavanje zaposlenika s Kodeksom je direktor TZMŽ ili osoba koju on za ovlasti.

**Članak 17.**

Kodeks stupa na snagu nakon objave na web stranici TZMŽ.

Čakovec, 15. prosinca 2020.

Ur. broj: 165/20

PREDSJEDNIK TZMŽ  
Matija Posavec



A handwritten signature in blue ink, written over the stamp.