

Klasifikacija: **INTERNO**

Distribucija (odjel/osoba)	Način distribucije
Svi radnici	Intranet

KODEKS PONAŠANJA RADNIKA LUTRIJE BIH

Izrada:	Pregled/Kontrola:	Odobrenje:	Datum:
Vili Terek Saradnik za standardizaciju i međunarodne odnose	Dalida Deljković- Stefanović Direktor sektora za pravne i opšte poslove	Edhem Pašukan DIREKTOR	26.09.2022.

Potpis

Potpis

Potpis

M.P.

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	1 od 10	
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove						Klasifikacija	INTERNO		

Kontrola verzija:

Ver	Datum	Izradio	Odobrio	Opis izmjena
1.0	17.08.2012	Mirzeta Mahmutović	Generalni direktor	Finalna verzija
2.0	26.08.2015	Vili Terek	Generalni direktor	Revizija dokumenta i usklađivanje s novim formatom dokumentacije
2.1	05.01.16.	Vili Terek	DIREKTOR	Izmjena naziva funkcije
2.2	09.05.17.	Vili Terek	DIREKTOR	Dopuna referentnih dokumenata
2.3	20.09.22	Vili Terek	DIREKTOR	Dopuna prema preporukama WLA SCS / koje se odnosi na svrhu dok-poglavlje 1, kao i visinu poklona - poglavlje, 5.4.1

Sadržaj:

1	SVRHA, PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE	3
2	REFERENTNI DOKUMENTI	3
3	POJMOVI I DEFINICIJE.....	3
4	ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA.....	3
5	KODEKS PONAŠANJA	4
5.1	Zaštita informacija.....	4
5.2	Pravila ponašanja	5
5.2.1	Ponašanje prema igračima.....	5
5.2.2	Korporativno ponašanje	5
5.3	Sukob interesa	7
5.4	Primanje poklona	7
5.4.1	Uredbe i pravila na nivou FBiH	8
5.5	Ophođenje prema imovini organizacije.....	8
5.6	Odnos prema predstavnicima medija	8
5.7	Prijava nepravilnosti.....	9
6	PRIMJENA.....	9
7	ZAPISI	9

1 SVRHA, PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Lutrija Bosne i Hercegovine u svom poslovanju veliku pažnju posvećuje razvoju svojih radnika i urednom načinu poslovanja. U tu svrhu, Lutrija BiH propisuje Kodeks ponašanja koji daje skup pravila, odnosno načela u profesionalnom ponašanju.

Svrha ovog dokumenta je da uputi radnike kao i sve one zainteresirane strane koje rade s Lutrijom BiH kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju, a u skladu sa moralnim i profesionalnim normama i općeprihvaćenim vrijednostima.

Kodeks se odnosi na sve radnike koji su dužni da se u svom ponašanju pridržavaju standarda propisanih u ovom dokumentu. Prema ponašanju pojedinca donose se zaključci o cijelom preduzeću, ponašanje, također, utječe na ukupnu radnu atmosferu i, zato, ponašanje pojedinca na poslu nije privatna stvar, nego predstavlja općeprihvaćenu ličnu i profesionalnu obavezu svih radnika. Kodeks ponašanja se primjenjuje na nivou čitave organizacije Lutrije BiH.

2 REFERENTNI DOKUMENTI

- WLA SCS 2020, Zahtjevi G.2.1.1, G.2.1.2, G.2.1.3, G.2.1.4
- Procedura za odgovor na incidente
- Politika prihvatljivog korištenja informacionih resursa
- Pravila društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Lutrije BiH

3 POJMOVI I DEFINICIJE

Pojam	Opis, definicija
POKLON	(uključuje novac) ili usluge primljene bez naknade koje dovode ili mogu dovesti u odnos zavisnosti ili obaveze prema davaocu.
ISMS/WLA	Sistem upravljanja sigurnošću informacija i zaštite lutrijskog poslovanja.

4 ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

Odjeljenje za pravne i kadrovske poslove je zaduženo za distribuciju ovog dokumenta i osiguranje da svi radnika prilikom zapošljavanja potpišu izjavu kojom potvrđuju da su upoznati sa sadržajem ovog Kodeksa.

Rukovodioci pojedinačnih organizacionih dijelova odgovorni su za to da radnici u njihovim organizacionim dijelovima poštuju zahtjeve ovog Kodeksa.

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	3 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

Svi radnici će biti upoznati sa zahtjevima Kodeksa ponašanja i pridržavati će se svih njegovih odredbi. Kršenje odredbi Kodeksa može značiti težu povredu radne obaveze koja za sobom povlači provođenje disciplinskog postupka.

5 KODEKS PONAŠANJA

5.1 Zaštita informacija

Očuvanje povjerljivosti, integriteta i dostupnosti informacija u svom poslovanju je jedan od ključnih preduvjeta za tržišnu poziciju Lutrije BiH. Lutrija BiH je u svojim nastojanjima za poboljšanjem poslovanja implementirala Sistem upravljanja sigurnošću informacija i zaštite lutrijskog poslovanja (ISMS/WLA).

Svi radnici imaju obavezu ponašati se u skladu sa odredbama gore spomenutog upravljačkog sistema.

Radnik neće distribuirati ili davati trećoj strani na uvid bilo koji dokument koji ima veze sa poslovnim, personalnim, finansijskim ili bilo kojim drugim aktivnostima, osim ukoliko je prethodno dobio zvanično odobrenje od nadležnog rukovodioca ili direktora preduzeća.

Također, radnici neće namjerno niti nenamjerno odavati informacije koje spadaju u domen poslovne tajne i koje na bilo koji način mogu nanijeti štetu poslovanju i interesu Preduzeća. Načini identifikacije, označavanja i upotrebe različitih klasifikacijskih nivoa informacija su detaljno definisani u Proceduri za klasifikaciju i korištenje informacija.

Budući da u Lutriji BiH postoji niz dokumenata koji su izrađeni prije usvajanja Procedure za klasifikaciju i korištenje informacija, te stoga nisu adekvatno označeni u skladu sa procedurom, posebna pažnja se mora posvetiti sljedećim kategorijama dokumenata (u skladu sa Pravilnikom o poslovnoj tajni u Lutriji BiH, maj, 2006.) i treba ih tretirati kao podatke sa oznakom POVJERLJIVO.

- Dokumenti, podaci, isprave koji na osnovu zakonskog propisa ili podzakonskog akta nose oznaku određenog stepena tajnosti;
- Podaci o zaključenim ugovorima, namjeri ugovaranja, podacima o tehnologijama koje se primjenjuju u radu;
- Podaci o pojedinačnim plaćama radnika, uprave, Upravnog odbora i drugim naknadama;
- Podaci o sistemu osiguranja Lutrije BiH (sistem alarma i sistem fizičkog osiguranja);
- Svi podaci koje Lutrija BiH nije obavezna javno objaviti;
- Isprave i podaci koje Upravni odbor i DIREKTOR Lutrije BiH proglase poslovnom tajnom;

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	4 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

- Isprave i podaci koje nadležni upravni organi, organizacije i drugi državni organi označe određenim stepenom tajnosti, a koji su dostavljeni Lutriji BiH radi informisanja ili postupanja;
- Podaci o ostvarenim i realiziranim dobitcima u igrama na sreću i identitetu dobitnika;
- Podaci o ukupnom poslovanju Lutrije BiH.

5.2 Pravila ponašanja

5.2.1 Ponašanje prema igračima

Ljubazno ophođenje prema igračima predstavlja našu osnovnu profesionalnu vodilju.

- Odnos radnika prema igraču/kupcu treba biti isti bez obzira na naše lično mišljenje i stav prema ljudima (izgled, kupovna moć i dr.);
- Sa svim kupcima treba biti jednako ljubazan, ali ne treba biti nametljiv;
- Izbjegavati duge razgovore sa poznatim kupcima;
- Ne zaboraviti koristiti „tri lijepe riječi“: molim, izvoli i hvala;
- Kupac je uvijek u pravu... na njegovo nepristojno ponašanje odgovorite uljudno, te ga nastojte prije uslužiti i uz ljubazan pozdrav ispratiti iz objekta;
- Igrač će prepoznati profesionalnost prodavača koja je jednako važna kao i ljubaznost, stoga je, između ostalog, neophodno;
- Upoznati kompletan asortiman koji Lutrija nudi, kako bi proizvode mogli ponuditi Kupcu i dati mu sve potrebne informacije;
- Prekinuti svaki drugi posao i ponuditi pomoć u trenutku kad se kupac obrati;
- Aktivno slušanje igrača i osluškivanje potreba i želja igrača za novim igrama, primjedbama na postojeće i upoznavanje neposrednog rukovodioca sa saznanjima, obaveza je svakog prodavača.

5.2.2 Korporativno ponašanje

Od radnika se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla;

Prioritet su svakako dobri odnosi sa saradnicima, poslovnim partnerima i korisnicima naših usluga. Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti;

U svakodnevnim situacijama na radnom mestu očekuje se ponašanje koje je u skladu sa općeprihvaćenim pravilima pristojnog ophođenja:

- Tačnost dolaska na posao i sastanke, kao i poštivanje dogovorenih rokova,
- Nenapuštanje radnog mjesta bez potrebe i bez najave,
- Neobavljanje privatnih poslova i razgovora tokom radnog vremena,
- Prikladno poslovno odijevanje, visoki standardi lične higijene i urednosti,
- Čistoća i urednost radne okoline,

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	5 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

- Izvinjenje i ispravljanje grešaka,
- Izbjegavanje i aktivno sprečavanje svađa i sukoba,
- Diskrecija - izbjegavanje učestvovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama,
- Negativne i štetne komunikacije,
- Odnosi među zaposlenim treba da budu korektni ali na izvjesnoj distanci,
- Neprihvatljivi su intimni i nekontrolisani odnosi.

Lutrija BiH neće tolerisati bilo kakve incidente vezane za vrijeđanje na vjerskoj, nacionalnoj, rasnoj, starosnoj, spolnoj ili drugoj osnovi. U Lutriji BiH također ne tolerišemo bilo kakve oblike fizičkog obračuna ili prijetnji. Ovakvi vidovi ponašanja bit će najstrožije tretirani i smatrat će se teškom povredom radne obaveze.

Svi radnici su dužni da u obavljanju poslova postupaju profesionalno, odgovorno, marljivo i istrajno, nastojeći da sve teškoće na koje mogu da naiđu u radu riješe na odgovarajući način koji je u skladu sa postupcima planiranim za tu vrstu posla. U slučaju da zbog privremeno smanjene sposobnosti, ličnih problema, ili nekog drugog razloga zaposleni ne može da odgovori svojim obavezama na poslu, dužan je da o tome obavijesti svog pretpostavljenog koji će vanredne situacije i lične probleme u kojima se našao zaposleni nastojati da uskladi sa potrebama posla.

Odnos prema klijentima:

- U poslovnom telefonskom razgovoru radnici Lutrije će biti profesionalni,
- Zainteresovani, učtivi i kratki. Prvo pravilo telefoniranja je da razgovor počnete predstavljanjem. Ne dozvolite da telefon dugo zvoni, a ukoliko se to dogodi, dugujete sagovorniku izvinjenje.
- Ne ostavljajte poruku da vas nazove osoba čija vam je usluga potrebna ili kojoj nudite usluge i proizvode. Odgovorite na poslovnu poruku odmah ili u najkraćem mogućem roku.
- Izbjegavajte privatne razgovore telefonom, posebno u prisustvu stranke. Nastojte da svaki službeni razgovor završite u prijateljskom i pozitivnom tonu.
- Za poslovna pisma koristite memorandum. Pismo korektno naslovite, na osobu, njenu funkciju i firmu. Pismo ili e-mail potpišite punim imenom i prezimenom, funkcijom u firmi, kao i svim kontakt podacima. Stil pisanja prilagodite temi i osobi kojoj se piše.
- Ne pišite preduga, ni tehnički složena pisma. Uvijek provjerite da li ima grešaka u pismima i drugim porukama. Na pisma i e-maile odgovarajte odmah ili u najkraćem mogućem roku.
- Ukoliko je potrebno da još neko od zaposlenih bude upoznat sa primljenom ili poslatom poštom, uvijek forvardujte (prosljedite) e-mail toj (tim) osobi (osobama) odmah.

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	6 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

- Pri zakazivanju sastanka jasno definišite cilj. Cilj sastanka opredjeljuje i krug ljudi koji se pozivaju i koji mu prisustvuju. Pri prijemu stranaka i klijenata, zaposleni koji nisu pozvani i aktivno poslovno uključeni ne smiju da prisustvuju sastancima. Odluku o tome ko prisustvuje poslovnim sastancima donosi organizator, odnosno direktor preduzeća.
- Svakom radniku pri prijemu stranaka potrebno je obezbijediti slobodnu prostoriju (bez prisustva drugih zaposlenih) u zakazanom terminu sastanka. Ukoliko to nije moguće, zaposleni koji su sticajem okolnosti prisutni nikako i nikad ne smiju da se miješaju u poslovni razgovor ako eksplicitno nisu zamoljeni ili pitani za nešto od organizatora sastanka.

5.3 Sukob interesa

Sukob interesa predstavlja svaku situaciju u kojoj članovi Upravnog odbora i drugih nadzornih tijela te radnika, nisu neutralni i objektivni u odnosu na predmet poslovanja i profesionalne aktivnosti, odnosno koristeći svoju specifičnu poziciju pri pružanju i obavljanju svojih radnih zadataka, imaju profesionalne i (ili) lične interese koji se takmiče s interesima klijenta i (ili) interesima Lutrije BiH, što može utjecati na njihovu nepristranost i objektivnost u pružanju i obavljanju usluga i aktivnosti te šteti interesima klijenata i/ili Lutrije BiH.

U poslovanju Lutrije BiH ne smije biti sukoba interesa. Neophodno je odvojiti lične interese od interesa firme.

- Radnici će u toku radnog vremena raditi isključivo za Lutriju BiH i neće biti uključeni u druge plaćene ili neplaćene radne angažmane u tom periodu (npr. prodavač na radnom mjestu prodaje i nakit).
- Svi zaposleni radnici su u obavezi da poslove koji su im povjereni vrše tako da interes kompanije ne podrede ličnom interesu (npr. nabaviti nešto skuplje nego što stvarno vrijedi, a radi ostvarenja lične koristi).
- Radnicima nije dopušteno, bez odobrenja poslodavca, članstvo u upravi ili nadzornim odborima drugih društava koja sklapaju poslove sa ili se bave sličnom djelatnošću koju obavlja Lutrija BiH (zakonska zabrana utakmice).
- Prilikom zapošljavanja, i naknadno u toku zaposlenja, radnici su dužni prijaviti sve moguće oblike sukoba interesa.

5.4 Primanje poklona

Članovi Upravnog odbora, Odbora za reviziju i svi radnici Lutrije BiH u komunikaciji sa svojim poslovnim partnerima i međusobno ne smiju razmijenjivati poklone koji izlaze iz okvira male, odnosno simbolične vrijednosti ili uobičajenih pravila pristojnosti, kao niti prihvatiti, u svoju korist ili u korist drugih osoba, druge ponuđene beneficije ili koristi koje su neprimjerene uobičajenim poslovnim odnosima i koje mogu kompromitovati nezavisnost u odlučivanju i poslovni integritet radnika.

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	7 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

Prihvatanje poklona ni u kojem slučaju ne smije uvjetovati zaključivanje posla, niti biti povezano sa stavljanjem darovaoca u povlašten položaj prema konkurentima.

Ukoliko radnik nije siguran može li poklon kreirati određeni oblik obaveze prema osobi koja poklanja (poklonodavcu) te ga staviti u položaj sukoba interesa, u obavezi je učtivo odbiti poklon.

Radnicima u Lutriji BiH je strogo zabranjena zloupotreba poslovne pozicije u privatne svrhe, u smislu traženja i primanja poklona ili nekih drugih beneficija od trenutnih ili potencijalnih dobavljača, poslovnih partnera koje mogu kompromitovati njegov/njen ili/ i poslovni integritet i ugled društva (firme).

5.4.1 Uredbe i pravila na nivou FBiH

„Na osnovu člana 19. stav 1. Zakona o Vladi Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH”, br. 1/94, 8/95, 58/02, 19/03, 2/06 i 8/06), donesena je Uredba o reprezentaciji i poklonima u federalnim organima i federalnim upravnim organizacijama („Službene novine Federacije BiH“, br.7/12), gdje je definirano tačno šta se podrazumjeva pod pojmom poklon i koja je to vrijednost do koje se smije primiti poklon.“

5.5 Ophođenje prema imovini organizacije

U ispunjavanju svojih obaveza i odgovornosti rukovodioci su dužni podsticati na odgovorno korištenje i kontrolu imovine i resursa Lutrije BiH. Svi radnici su dužni imovinu društva (firme), u koju spadaju podaci, materijali, zalihe, intelektualna svojina, objekti i postrojenja, softver i ostala imovina koja je ili u vlasništvu, pod zakupom ili se nalazi u posjedu Lutrije BiH, koristiti isključivo u opravdane poslovne svrhe, odnosno za radne zadatke za koje je isti zadužen.

Oštećenje, gubitak, nesavjesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak radnika koji ima kao posljedicu smanjenje vrijednosti ili uništavanje imovine radnici će nadoknaditi u punom iznosu.

Načini i dozvoljeni modeli korištenja ključne imovine Lutrije BiH dodatno su propisani kroz *Politiku prihvatljivog korištenja informacionih resursa*.

5.6 Odnos prema predstavnicima medija

Nije dozvoljeno samostalno i bez prethodne dozvole davanje bilo kakvih izjava, saopćenja, intervjuova ili bilo koji drugi javni nastup rukovodioca i radnika u Lutriji BiH.

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	8 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

Čak i u slučajevima kada predstavnici medija traže i kontaktiraju određenu osobu iz Lutrije BiH i traže komentar ili intervju o temi koja je direktno ili indirektno u vezi sa njihovim znanjem i profesijom, ove osobe su dužne da obavijeste DIREKTORA i predstavnika za odnose sa javnošću, kako bi se čitav proces uskladio i obavio adekvatan monitoring iznesenih informacija i dobila autorizacija za medijski nastup.

Samo osobe ovlaštene za odnose sa javnošću i osobe sa odobrenjem imaju pravo da daju izjave medijima u ime Lutrije BiH.

5.7 Prijava nepravilnosti

Radnici Lutrije BiH mogu prijavljivati direktno ili anonimno sve uočene nepravilnosti.

Menadžer sigurnosti ISMS/WLA iz Odjela za odnose s javnošću i standardizaciju prima prijave nepravilnosti i procesuiraju iste. Anonimne pisane prijave se šalju poštom na adresu Mehmeda Spahe 11., 71000 Sarajevo BiH (sa naznakom prijava nepravilnosti - Lutrija BiH).

Kontakt informacije Lutrije BiH mogu se pronaći na web stranici;
<https://www.lutrijabih.ba/> .

6 PRIMJENA

Stupanjem na snagu ovog pravilnika svi radnici će biti upoznati sa očekivanjima organizacije i odredbama ovog pravilnika, te potpisati izjavu kojom to potvrđuju.

Radnici će svojom izjavom potvrditi da će se pridržavati svih politika i procedura propisanih ISMS/WLA-om, te da kršenje odredbi Kodeksa može značiti tešku povredu radne obaveze koja za sobom povlači provođenje disciplinskog postupka.

Sve nepravilnosti će biti zapisane i obrađene korištenjem Procedure za odgovor na incidente.

Odjeljenje za pravne i kadrovske poslove će osigurati da u sklopu procesa zapošljavanja novi radnici se upoznaju sa odredbama ovog Kodeksa, te obezbijediti potpisanu izjavu kojom se potvrđuje da je novi radnik u potpunosti razumio Kodeks i da je saglasan sa njegovim odredbama.

7 ZAPISI

Rb	Naziv zapisa	Vlasnik	Mjesto čuvanja	Rok čuvanja
1	Izjava o upoznatosti sa odredbama	Direktor sektora za pravne	Arhiva sektora	trajno

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	9 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO

	Kodeksa ponašanja (pojedinačno za sve radnike).	poslove		
--	---	---------	--	--

Broj:

Datum:

Dostaviti: Odjeljenju pravnih i kadrovskih poslova

DIREKTOR

Edhem Pašukan

Šifra	PR-074-2.3	Verzija	2.3	Obrazac	OB-002-1.0	Datum primjene	26.09.2022.	Strana	10 od 10
Vlasnik	Direktor Sektora za pravne i opšte poslove							Klasifikacija	INTERNO