

# **ETIKAI SZABÁLYZAT**

NÉBIH  
ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK  
IGAZGATÓSÁGA

2012  
**4. változat**

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**1. BEVEZETÉS**

Az Etikai Szabályzat (ESZ) célja, hogy az Állatgyógyászati Termékek Igazgatósága (ÁTI) munkatársai számára meghatározza a tevékenységük során követendő magatartásformát, amely biztosítja az Igazgatóság működésének zavartalanságát, feladatainak szakszerű ellátását, az ügyintézés etikus, az ügyfelek elvárásainak megfelelő formáját, valamint a kultúrált munkatársi kapcsolatok kialakítását.

Az ESZ-ban foglaltakat az ÁTI munkatársai közösen alakították ki, és a végleges változat tanulmányozását követően kijelentik, hogy az előírások önkéntes követésével szolgálni kívánják az igazgatóság megbecsültségének növelését és minőségügyi irányelveinek megvalósítását.

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**2. AZ ÁTI MUNKATÁRSAINAK ÁLTALÁNOS ETIKAI ALAPELVEI**

2. 1. Az Igazgatóság munkatársai a hatályos jogszabályok, szakmai irányelvek és utasítások, tudományos ismeretek, valamint az ÁTI belső szabályzatainak alapján, magas szakmai igényességgel és felelősséggel látják el feladataikat.
2. 2. Az Igazgatóság munkatársainak munkastílusát a hivatástudat, szakmaszeretet, udvariasság és a kulturált magatartásra vonatkozó társadalmi szabályok irányítják.
2. 3. Az Igazgatóság munkatársai ügyfeleik és kollégáik iránt egyaránt, megbecsülést kifejező és az emberi méltóságot tisztelő, humánus magatartást tanúsítanak.
2. 4. Az Igazgatóság tagjai feladataik hiba nélküli és hatékony elvégzésére törekednek. Ennek megvalósítása érdekében képzettségük és szakmai ismereteik folyamatos és állandó növelését vállalják.
2. 5. Az Igazgatóság munkatársai az állatgyógyászati készítmények minőségét, ártalmatlanságát és hatékonyságát, valamint az ipari takarmányok minőségét kívánják –a maguk eszközeivel- biztosítani. E tevékenységükkel hathatósan kívánnak hozzájárulni a közegészségügy, az állategészségügy, az állatvédelem és a környezetvédelem érdekeinek szolgálatához.
2. 6. Az ÁTI tagjai magukénak vallják az Igazgatóság több évtizedes tevékenysége során kialakított szervezeti kultúráját és értékrendjét. Ennek megfelelően vállalják a szakterület érdekeinek mindenkor szem előtt tartását és következetes képviselését, a feladatok fegyelmezett és gondos végrehajtását és az eredmények tárgyilagos értékelését, ezzel az állategészségügyi szolgálat és az ügyfelek elvárásainak teljesítését.
2. 7. Az Igazgatóság munkatársai az ÁTI képviseletében a társadalmilag elvárható, az alkalomhoz illő, kulturált magatartást tanúsítják.

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**3. AZ ÁTI EGYÉB SZAKMAI SZERVEZETEKKEL ÉS TÁRSHATÓSÁGOKKAL VALÓ  
KAPCSOLATA**

3. 1. Az Igazgatóság munkatársai a jogszabályokban és az utasításokban foglalt szakmai feladataik ellátásán felül tudományos munkával és tanácsadással segítik a szervezetek munkáját és a hazai állategészségügyi érdekek érvényesítését.
  
3. 2. Munkatársaink a társhatóságokkal a hatáskör és illetékesség szabályait szigorúan betartva, korrekt és segítőkész együttműködésre törekednek.

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**4. AZ ÁTI KÖZÖSSÉGI ÉS MÁS NEMZETKÖZI FELADATAINAK ELLÁTÁSA**

4. 1. Az ÁTI tagjai arra törekednek, hogy a hatályos EU rendelkezések és irányelvek által meghatározott feladataikat a magyar állategészségügy hagyományaihoz méltóan, az Igazgatóság megbecsültségét biztosító módon, legjobb tudásuk szerint lássák el.
4. 2. Az EU szakértői bizottságok munkáiban résztvevő munkatársak eltökélt belső meggyőződéssel és magas hivatástudattal vállalják a bizottsági feladataik lehető legjobb, tudományos alapokon nyugvó ellátását.
4. 3. A nemzetközi fórumokon szereplő munkatársak megkülönböztetett figyelmet fordítanak a megfontolt, körültekintő, a hivatásukhoz méltó szakszerűsége és tárgyilagosságára, valamint a magyar állategészségügy és az Igazgatóság méltó képviselőjére.

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**5. AZ ÁTI ÉS AZ ÜGYFELEK KAPCSOLATA**

5. 1. Az ÁTI munkatársai feladataik ellátása során biztosítani kívánják az ügyfelek elvárásainak maradéktalan teljesítését azáltal, hogy megvalósítják
- a hatályos jogszabályoknak,
  - a szakmai irányelveknek,
  - a tudományos ismereteknek,
  - az ügyfelek esélyegyenlőségét biztosító, azonos követelményeknek
- megfelelő következetes, *sine ira et studio* alapú és transzparens szolgáltatást.
5. 2. Az ÁTI munkatársai az ügyfelekkel folytatott személyes, telefon, vagy levelezési kapcsolatok során az első találkozás alkalmával név és beosztás szerint azonosítják magukat.
5. 3. Az ügyfelekkel az ÁTI munkatársai mindenkor udvarias és segítőkész magatartást tanúsítanak.
5. 4. Az ügyfelek kérdéseinek megválaszolása során teljes, őszinte, a mindenkori ügy jogi és tudományos hátterét megvilágító válaszokat kívánunk adni. Amennyire erre a kérdés feltevése során nincs módunk, ezt az ügyfél tudomására hozzuk, majd a szükséges adatok és információk beszerzését követően tájékoztatjuk az ügyfelet.
5. 5. Ügyfeleink véleményét tiszteletben tartjuk. A szakmai nézetkülönbségeket kizárólag a hatályban lévő jogszabályi és tudományos alapokon vitatjuk meg.
5. 6. A személyes tárgyalások időpontját ügyfeleinkkel előzetesen egyeztetjük. A megbeszélte időpontokat betartjuk. Amennyiben munkatársunk az előzetesen egyeztetett időpontban nyomós ok miatt nem tud ügyfelünk rendelkezésére állni, helyettesítéséről gondoskodunk.

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

5. 7. Munkatársaink feladataikat hivatástudattal, az Igazgatóság minőségpolitikájával összhangban és az ESZ-ban meghatározott módon látják el, annak érdekében, hogy kivívják ügyfeink megalégedettségét.

5. 8. Ügyfeink munkatársunk eljárása, vagy magatartása elleni esetleges panaszát az Igazgatóság vezetője a benyújtást követő 15 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről tájékoztatja a panaszos ügyfelet.

5. 9. Ügyfeink adatainak védelme érdekében:

- biztosítjuk, hogy ügyiratkezelő- és ügydöntő pozícióban lévő munkatársainkkal szemben összeférhetlenségi kifogások nem merülhetnek fel; ügyiratkezelő- és ügydöntő pozícióban lévő munkatársaink letétbe helyezték az „**Összeférhetelenségről**” és a „**Bizalmas adatkezelésről**” szóló nyilatkozataikat,
- ügyfeink dokumentációinak és ügyiratainak megbízható, zárt elhelyezéséről gondoskodunk,
- harmadik fél jelenlétében, avagy illetéktelen személy számára ügyfelünk adatairól és ügyeiről nem nyilatkozunk,
- számítógépben lévő adataink védelmét tűzfalal és a jogosultság szabályozásával védjük, számítógépeink adataihoz külső fél számára betekintést nem teszünk lehetővé.

**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**6. AZ ÁTI MUNKATÁRSAINAK BELSŐ KAPCSOLATA**

6. 1. A szervezeti hierarchia magasabb szintjén álló munkatársak gondot fordítanak arra, hogy beosztottjaik számára szóló utasításaik kiadása és a felügyeleti joguk gyakorlása során beosztottjaik emberi méltóságát tiszteletben tartsák.
6. 2. Az Igazgatóság munkatársai kollégáik megállapításait, magatartását külső (harmadik) személy előtt nem minősítik. Kollégáinkat a megalapozatlan, igaztalan véleményekkel szemben megvédjük.
6. 3. Kollégáink tevékenységében észlelt hiányosságokat belső ügyként kezeljük, és az észlelt hibákat korrekt, javító szándékú megbeszélés során hozzuk tudomásukra. A kritikai észrevételek gondos mérlegelésével, a jogos kifogások elfogadásával, munkánk javítására törekszünk.



**ÁLLATGYÓGYÁSZATI TERMÉKEK IGAZGATÓSÁGA**  
**(ÁTI)**

---

**7. ÁTLÁTHATÓSÁG**

7. 1. Az állatgyógyászati termékeket előállító, forgalmazó és felhasználó ügyfeleink, valamint az állattartók, továbbá a szakmai körök és a közvélemény tájékoztatása érdekében, az adatvédelmi követelmények betartásának figyelembe vételével, működésünk átláthatóságának megvalósítására törekszünk.
  
7. 2. Az ÁTI honlapján az ügyfelek tájékoztatást kapnak az engedélyezett állatgyógyászati készítményekről, valamint az engedélyezési eljárásra vonatkozó jogszabályokról és követelményekről, továbbá munkatársaink telefon és E-mail címeiről.
  
7. 3. Honlapunkon közzé tesszük az ügyfelek tevékenységét segítő kérdőíveket és irányelveket.

Budapest, 2012. március 15.

Az Igazgatóság munkatársainak nevében és egyetértésével

Dr. Kulcsár Gábor  
igazgató