

KODEKS ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W ROGOŹNIE

PREAMBUŁA

Kodeks etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Rogoźnie wyznacza wartości i standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu Miejskiego w Rogoźnie w kontaktach zarówno z klientem indywidualnym, jak i instytucjami, w związku z wykonywaniem czynności służbowych.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1. Ilekroć w niniejszym Kodeksie etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Rogoźnie jest mowa o:

- 1) „Burmistrzu” – należy przez to rozumieć Burmistrza Rogoźna,
- 2) „kierowniku jednostki” – należy przez to rozumieć Burmistrza lub osobę upoważnioną do kierowania Urzędem w jego imieniu,
- 3) „kliente” – należy przez to rozumieć również interesanta/petenta,
- 4) „Kodeksie etyki” lub „Kodeksie” – należy przez to rozumieć Kodeks etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Rogoźnie,
- 5) „pracowniku” – należy przez to rozumieć pracownika Urzędu Miejskiego w Rogoźnie,
- 6) „Urzędzie” – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Rogoźnie,
- 7) „zwierzchniku” lub „przełożonym” – należy przez to rozumieć Burmistrza, Zastępcę Burmistrza lub kierownika wydziału Urzędu.

ROZDZIAŁ II ZASADY OGÓLNE

§ 2. Kodeks etyki wyznacza zasady postępowania pracowników w związku z wykonywaniem przez nich zadań publicznych oraz niezwiązanych bezpośrednio z wykonywaniem tych zadań, a mających wpływ na zaufanie obywateli do działania Urzędu jako instytucji publicznej.

§ 3. Pracownik powinien przestrzegać norm prawnych i etycznych oraz zasad współżycia społecznego, sumiennie wykonywać powierzone zadania.

ROZDZIAŁ III ZASADY POSTĘPOWANIA

§ 4. Pracownik przy wykonywaniu swoich obowiązków kieruje się zasadami:

- 1) praworządności,
- 2) bezstronności i obiektywizmu,
- 3) sumienności, staranności i sprawności,
- 4) uczciwości i rzetelności,
- 5) współpracy i lojalności,
- 6) niedyskryminowania,
- 7) jawności i przejrzystości,
- 8) współmierności i odpowiedzialności,
- 9) dyskrecji i dochowania tajemnicy ustawowo chronionej,
- 10) podnoszenia jakości świadczonych usług,
- 11) godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim,
- 12) uprzejmości i życzliwości w kontaktach ze współpracownikami oraz klientem.

§ 5. 1. Pracownik w wykonywaniu swojej pracy działa w oparciu o obowiązujące przepisy, stosując zasady i procedury zapisane w szczególności w Kodeksie postępowania administracyjnego i innych przepisach prawa powszechnego i miejscowego, oraz wewnętrznych instrukcjach i zarządzeniach ustanowionych przez Burmistrza.

2. Pracownik rozpatrując sprawy, powinien robić to zgodnie z obowiązującym prawem i bez zbędnej zwłoki.

§ 6. 1. Pracownik przy realizacji swoich obowiązków działa bezstronnie i obiektywnie, kierując się interesem publicznym i dobrem wspólnym.

2. Pracownik nie kieruje się w żadnym czasie interesem osobistym i wyłącza się z postępowania, jeżeli jego udział w tym postępowaniu mógłby być nieobiektywny.

3. Pracownik, wykonując swoje obowiązki służbowe, nie angażuje się w działania oraz nie ulega wpływom lub naciskom, które mogą prowadzić do działań niezgodnych z prawem lub stronnicych.

4. Pracownik ma obowiązek przedstawiania rzeczywistości zgodnie z prawdą, niezależnie od swoich przekonań i poglądów.

§ 7. 1. Pracownik wykonuje obowiązki rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poczuciem godności własnej.

2. Pracownik nie czerpie dodatkowych korzyści materialnych lub osobistych z tytułu wykonywania swoich obowiązków.

3. Pracownik nie wykorzystuje i nie pozwala na wykorzystywanie powierzonych mu zasobów, w tym mienia publicznego, w celach prywatnych.

4. Pracownik dokłada szczególnej staranności dla zorganizowania efektywnej współpracy w ramach powierzonych zadań, mając na uwadze osiągnięcie ustalonego celu, jakim jest sprawne, skuteczne i zgodne z prawem załatwienie sprawy.

§ 8. 1. Pracownik, wykonując obowiązki służbowe, jest lojalny wobec Burmistrza i innych swoich zwierzchników.

2. Pracownik powinien unikać sytuacji konfliktowych.

3. Pracownik powinien unikać rzeczywistych lub potencjalnych konfliktów interesu oraz działań wymierzonych w powagę i autorytet Burmistrza lub Urzędu, oraz wykonywać polecenia zwierzchników ze szczególną starannością, dobrą wolą i najlepszą wiedzą, o ile nie są sprzeczne z obowiązującymi przepisami.

4. Pracownik udziela obiektywnych i zgodnych z najlepszą wolą i wiedzą porad, opinii i informacji zwierzchnikom, włącznie z oceną legalności i celowości działań.

5. Pracownik ma obowiązek postępować, w ramach współpracy z innymi pracownikami, zgodnie z zasadami solidarności, lojalności i koleżeństwa, a w szczególności nie powinien w obecności innych pracowników lub osób trzecich wyrażać negatywnych opinii o pracy innych pracowników oraz przełożonych i decyzjach przez nich podejmowanych.

6. Pracownik posiadający informacje istotne dla realizowanych zadań na innym stanowisku pracy, udostępnia je niezwłocznie w ramach współpracy, o ile nie są one tajemnicą służbową, handlową lub nie zostały zakwalifikowane jako informacje niejawne. W razie powzięcia informacji istotnej dla zadań realizowanych na innych stanowiskach pracy, w tym przez zwierzchników, pracownik z własnej inicjatywy przekazuje ją zainteresowanym.

7. Pracownik nie ujawnia informacji poufnych, ani nie wykorzystuje ich dla jakichkolwiek korzyści finansowych lub osobistych, zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu zatrudnienia.

§ 9. 1. Pracownik przestrzega zasady równego traktowania przy rozpatrywaniu wniosków stron i podejmowaniu decyzji, a wszelkie różnice w traktowaniu stron winny być usprawiedliwione obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy.

2. Pracownik traktuje w sposób równy inne osoby, bez względu na ich obywatelstwo czy przynależność państwową, narodowość, płeć, rasę, pochodzenie etniczne lub społeczne, wiek, język lub wyznanie, przekonania polityczne, posiadaną własność, niepełnosprawność, stan zdrowia lub sytuację rodzinną, orientację seksualną czy jakąkolwiek inną okoliczność.

§ 10. 1. Pracownik zapewnia, aby podjęte działania pozostały współmierne do obranego celu.

2. Pracownik unika ograniczania praw obywateli oraz nakładania na nich obciążeń niewspółmiernych do celu prowadzonych działań.

3. Pracownik nie angażuje się w działania wpływające negatywnie na prawidłowe wypełnianie obowiązków służbowych lub na obiektywność podejmowanych rozstrzygnięć.

§ 11. 1. Pracownik ponosi odpowiedzialność za decyzje i działania, nie unikając trudnych rozstrzygnięć, a w procesie zarządzania powierzonym majątkiem i środkami publicznymi winien wykazywać należyłą staranność i gospodarność.

2. Pracownik ponosi odpowiedzialność za jakość wykonywanej przez siebie pracy, niezależnie od rangi zajmowanego stanowiska.

3. Pracownik ujawnia przełożonym próby marnotrawstwa lub defraudacji środków publicznych, nadużywania władzy lub korupcji.

§ 12. 1. Postępowanie pracownika w ramach wykonywania zadań jest co do zasady jawne. Wszelkie wyłączenia jawności postępowania muszą mieć podstawę w przepisach.

2. Pracownik udostępnia organom, instytucjom lub osobom fizycznym żądane przez nich informacje oraz umożliwia dostęp do publicznych dokumentów zgodnie z zasadami określonymi w ustawach.

§ 13. Pracownik ma obowiązek poszanowania godności każdego klienta, jego praw, dóbr osobistych oraz własności, a przede wszystkim zapewnienia poufności w zakresie danych osobowych lub innych danych wrażliwych, o których dowiedział się w trakcie wykonywania swoich obowiązków.

§ 14. Pracownik dba o podwyższanie kwalifikacji zawodowych, aby swym profesjonalizmem gwarantować wysoką jakość świadczonych usług oraz przyczyniać się do zadowolenia klientów Urzędu.

§ 15. Pracownik w razie potrzeby służy stronie poradą dotyczącą możliwego i zgodnego z przepisami sposobu postępowania w sprawie.

§ 16. 1. Pracownik ma obowiązek traktować jednakowo wszystkich klientów, z zachowaniem odpowiednich zasad kultury i dobrego wychowania oraz poczuciem godności własnej.

2. W kontaktach z klientami, a także innymi pracownikami, pracownik zachowuje się uprzejmie, jest pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na skierowane pytania.

§ 17. 1. Pracownik dba o dobre stosunki międzyludzkie i przestrzega zasad poprawnego zachowania, tak w miejscu pracy, jak i poza nim.

2. Pracownik w miejscu pracy powinien być ubrany stosownie do powagi i charakteru wykonywanych obowiązków.

ROZDZIAŁ IV

ŚWIADOMOŚĆ ANTYKORUPCYJNA I PRZEJRZYSTOŚĆ POSTĘPOWANIA

§ 18. Pracownik ma obowiązek odmawiać wszelkiego rodzaju działań narażających na zarzut niezgodności z prawem lub zasadą uczciwości. W szczególności nie może godzić się na przyjmowanie bezpośrednich ani pośrednich korzyści majątkowych, albo ich obietnic, w postaci np. pieniędzy, usług, gościnności, lub w innych, zwłaszcza, gdy można przy pomocy zdrowego rozsądku stwierdzić lub przewidzieć, że korzyść ta ma na celu wpłynięcie na podejmowane przez niego działania zawodowe, lub stanowić za nie rekompensatę.

§ 19. 1. Pracownik nie może, w związku z wykonywaniem czynności służbowych, wykorzystywać stanowiska służbowego do załatwiania własnych interesów, a także prywatnych interesów bliskich lub osób trzecich, oraz nie może czerpać żadnych korzyści majątkowych lub osobistych w związku z zajmowanym stanowiskiem.

2. Pracownik nie powinien powoływać się na stanowisko służbowe w sytuacjach nieoficjalnych.

§ 20. 1. Pracownik ma obowiązek informowania organów, instytucji lub osób fizycznych oraz udostępniania dokumentów znajdujących się w posiadaniu Urzędu, jeżeli prawo tego nie zabrania.

2. Pracownik zna i stosuje przepisy dot. dostępu do informacji publicznej.

§ 21. 1. Pracownik nie może wykonywać zajęć, które pozostawałyby w sprzeczności z jego obowiązkami, albo mogłyby wywołać podejrzenie o stronnictwo, interesowność lub korupcję.

2. W przypadku wątpliwości dotyczących celowości lub legalności działań lub decyzji podejmowanych w Urzędzie, pracownik ma obowiązek zgłoszenia tych wątpliwości bezpośrednio zwierzchnikowi lub Burmistrzowi.

ROZDZIAŁ V

REPREZENTOWANIE URZĘDU I KREOWANIE WIZERUNKU URZĘDNIKA

§ 22. Pracownik, zarówno w trakcie wykonywania czynności służbowych, jak też w życiu prywatnym, winien mieć na uwadze, iż swoim postępowaniem współtworzy wizerunek Urzędu.

§ 23. Pracownik swoją opinię w sprawach należących do Urzędu wyraża w sposób powściągliwy i rozważny, unikając stwierdzeń, które w jakikolwiek sposób naruszałoby powszechnie akceptowane zasady dobrego zachowania.

§ 24. Pracownik w kontaktach zewnętrznych dba o dobre imię Urzędu, w szczególności dementując informacje nieprawdziwe, ani nie rozpowszechnia informacji niesprawdzonych, szkodzących opinii Urzędu i jego pracowników.

§ 25. 1. Pracownicy dążą do bieżącej znajomości przepisów oraz merytorycznych i prawnych okoliczności prowadzonych spraw.

2. Pracownicy zmierzają do podnoszenia swoich kwalifikacji i kultury osobistej oraz dbają o schludny i estetyczny wygląd.

3. Pracownicy są lojalni wobec siebie i odnoszą się z szacunkiem do zwierzchników i podwładnych, oraz starają się zapobiegać sytuacjom konfliktowym w pracy.

ROZDZIAŁ VI

PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU I MONITORINGU POSTAWY ETYCZNEJ PRACOWNIKÓW URZĘDU

- § 26. 1. Celem przeglądu i monitoringu postawy etycznej pracowników jest zapewnienie funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej w Urzędzie.
2. Monitoring będzie polegał na przeprowadzeniu badania, które opierać się będzie na technice anonimowego kwestionariusza ankiety do samodzielnego wypełnienia.
 3. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do Kodeksu etyki.
 4. Miernikiem jest wskaźnik zadowolenia klientów z postawy etycznej pracowników Urzędu.
 5. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły.
 6. Ankiety udostępniane są w: Kancelarii Urzędu, sekretariacie oraz poszczególnych biurach Urzędu.
 7. Ankiety należy wrzucać do skrzynki na korespondencję udostępnionej przy wejściu głównym do Urzędu (parter).
 8. Nie rzadziej niż raz na kwartał następuje otwarcie ww. skrzynki i zliczenie wyników badań.
 9. Otwarcie ww. skrzynki następuje w obecności: Zastępcy Burmistrza lub Sekretarza Gminy Rogoźno oraz pracownika prowadzącego sprawy kadrowe. Z otwarcia urny i zliczenia wyników badań sporządza się protokół.

ROZDZIAŁ VII PRZEPISY KOŃCOWE

- § 27. 1. Kodeks etyki jest dokumentem obowiązującym wszystkich pracowników Urzędu.
2. Pracownik potwierdza znajomość Kodeksu etyki swoim podpisem, pod oświadczeniem o zapoznaniu się z Kodeksem etyki.
 3. Zmiany Kodeksu etyki następują w trybie wymaganym dla jego wprowadzenia.

Ankieta satysfakcji klienta

Niniejsza ankieta ma na celu zapoznanie się z Państwa poglądami na temat jakości pracy Urzędu Miejskiego w Rogoźnie. Wszystkie Państwa odpowiedzi i sugestie przyczynią się do usprawnienia pracy Urzędu.

Ankieta jest anonimowa.

1. Jaką sprawę załatwia/a Pan/Pani w Urzędzie?

.....
.....

2. Jak ocenia Pan/Pani następujące aspekty pracy w Urzędzie?

| L.p. | Zagadnienia | SKALA OCENY | | | | |
|------|---|--------------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------|
| | | <i>Bardzo zadowolony</i> | <i>Zadowolony</i> | <i>Trudno powiedzieć</i> | <i>Niezadowolony</i> | <i>Bardzo niezadowolony</i> |
| 1. | Warunki obsługi klienta | | | | | |
| 2. | Dostęp do informacji, formularzy | | | | | |
| 3. | Czytelność formularzy | | | | | |
| 4. | Wiedza i kompetencje pracowników Urzędu | | | | | |
| 5. | Uprzejmość, kultura obsługi | | | | | |
| 6. | Wygląd i ubiór pracowników | | | | | |
| 7. | Chęć pomocy ze strony pracowników | | | | | |
| 8. | Terminowość załatwienia sprawy | | | | | |
| 9. | Uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy | | | | | |
| 10. | Czas oczekiwania na obsługę | | | | | |
| 11. | Jak ocenia Pan/Pani ogólne funkcjonowanie Urzędu | | | | | |

Proszę zaznaczyć odpowiedź poprzez wstawienie w stosownej rubryce znaku „X”

3. Czy korzysta Pan/Pani ze źródeł informacji oferowanych przez Urząd?

| Punkt obsługi klienta | Strona internetowa Urzędu | Prasa lokalna |
|------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| | | |

4. Proszę o podanie propozycji usprawnienia pracy Urzędu:

.....
.....

Załącznik nr 2
do zarządzenia Nr OR.0050.1.268.2019
Burmistrza Rogoźna
z dnia 3 października 2019 r.

OŚWIADCZENIE
o zapoznaniu się z Kodeksem etyki pracowników Urzędu Miejskiego w
Rogoźnie

Ja niżej podpisana/y

zatrudniona/y na stanowisku

w Urzędzie Miejskim w Rogoźnie, oświadczam, że zapoznałam/em się z Kodeksem etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Rogoźnie, wprowadzonego zarządzeniem nr Burmistrza Rogoźna z dnia i zobowiązuję się do przestrzegania zasad z niego wynikających.

Rogoźno, dnia
.....
(podpis)