

Zarządzenie wewnętrzne Nr 6/2020
Burmistrza Gminy Miłosław
z dnia 15 maja 2020 r.

w sprawie Kodeksu Etyki pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 713) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam Kodeks Etyki pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu.
2. Kodeks Etyki pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Nadzór nad wykonaniem powierzam Sekretarzowi Gminy Miłosław.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

BURMISTRZ

Hubert Gruszczyński

K o d e k s E t y k i

pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu

Rozdział I ***Postanowienia ogólne***

§ 1

Kodeks Etyki pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu, zwany dalej Kodeksem Etyki, to zbiór wartości, zasad i standardów, jakimi powinien kierować się pracownik Urzędu, który wykonuje powierzone mu prawem zadania. Zawiera w szczególności modele postępowania etycznego pracowników, w związku z wykonywaniem przez nich zadań publicznych, opartych na zasadach i wartościach określonych w Kodeksie Etycznym.

§ 2

Ilekcroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

- 1) Gminie – należy przez to rozumieć Gminę Miłosław,
- 2) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Miłosławiu,
- 3) Burmistrzu – rozumie się przez to Burmistrza Gminy Miłosław,
- 4) Pracownikach Urzędu – rozumie się przez to pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu zatrudnionych na podstawie powołania i umowy o pracę.

§ 3

Celem wprowadzenia Kodeksu Etyki jest:

- 1) ustanowienie standardów postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu przy wypełnianiu swoich obowiązków,
- 2) wspieranie pracowników Urzędu w prawidłowym wypełnianiu tych standardów, w zgodzie z oczekiwaniami społeczności lokalnej,
- 3) poinformowanie klientów Urzędu o standardach zachowań, których mają prawo oczekiwać od pracowników Urzędu.

§ 4

1. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do:

- 1) przestrzegania norm prawnych, etycznych i moralnych, w tym zawartych w niniejszym Kodeksie,
- 2) działania w sposób praworządny i prowadzący do pogłębiania zaufania mieszkańców gminy do organów gminy,
- 3) przedkładania dobra publicznego nad interesy własne i swojego otoczenia społecznego, rodzinnego czy towarzyskiego,
- 4) zapamiętania, że sposób realizacji czynności służbowych kreuje wizerunek Urzędu,
- 5) wykonywania swojej pracy z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej.

2. Kodeks Etyki naruszają Pracownicy Urzędu, którzy swoim postępowaniem w miejscu pracy i poza nim, powodują utratę zaufania niezbędnego do wykonywania zadań publicznych.

3. Pracownicy Urzędu składają oświadczenie o zapoznaniu się z Kodeksem Etyki niezwłocznie po zawarciu umowy o pracę. Oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Kodeksu Etyki, jest dołączane do akt osobowych pracownika.

Rozdział II

Zasady postępowania Pracowników Urzędu

§ 5

Kodeks Etyki określa zasady postępowania pracowników Urzędu podczas wykonywania obowiązków służbowych. Ich ustanowienie ma na celu stworzenie katalogu standardów moralnych, którymi winni kierować się pracownicy Urzędu, budując uczciwą, otwartą i przyjazną w stosunku do klienta administrację samorządową.

§ 6

Pracownik Urzędu, wykonując powierzone zadania, kieruje się zasadami:

- 1) praworządności,
- 2) profesjonalizmu,
- 3) bezstronności,
- 4) obiektywizmu,
- 5) jawności,
- 6) odpowiedzialności,
- 7) dbałości,
- 8) uprzejmości.

§ 7

Zasada praworządności oznacza, że pracownik Urzędu:

- 1) realizuje powierzone zadania ze szczególną starannością, zgodnie z obowiązującym prawem, mając na względzie interes publiczny,
- 2) korzysta ze swoich uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały mu powierzone mocą odnośnych przepisów, odstępuje od korzystania z uprawnień dla osiągnięcia celów, które nie mogą być uzasadnione interesem publicznym,
- 3) zgłasza wątpliwości dotyczące celowości lub legalności podejmowanych w Urzędzie decyzji swojemu bezpośredniemu przełożonemu, a w przypadku braku jego reakcji Burmistrzowi,
- 4) ujawnia próby marnotrawstwa, defraudacji środków publicznych, nadużywania władzy lub korupcji,
- 5) jeśli nie rozumie obowiązujących przepisów prawnych ma obowiązek prosić o wyjaśnienie swojego przełożonego lub radcę prawnego.

§ 8

Zasada profesjonalizmu oznacza, że pracownik Urzędu:

- 1) wykonuje powierzone zadania sumiennie i starannie, wykorzystując posiadaną wiedzę i doświadczenie,
- 2) wykorzystując dostępne w Urzędzie źródła informacji oraz możliwości samodoskonalenia swych umiejętności, zdobywa gruntowną znajomość stosowanych na stanowisku przepisów prawa oraz systematycznie aktualizuje swoją wiedzę i podnosi kwalifikacje zawodowe,
- 3) zarządzając powierzonym majątkiem i środkami publicznymi wykazuje należyta staranność i gospodarność,
- 4) jest przygotowany do jasnego, merytorycznego i zgodnego z prawem uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania,
- 6) w kontaktach z klientami zachowuje się uprzejmie, jest pomocny i udziela odpowiedzi na skierowane do niego pytania wyczerpująco i dokładnie,

§ 9

1. Zasada bezstronności polega na tym, że pracownik Urzędu przedkłada dobro publiczne nad interes własny oraz korzyści osób i organizacji, które są mu bliskie. Pracownik Urzędu nie może ulegać wpływowi czy naciskom, które skutkowałyby działaniami stronnictwymi lub sprzecznymi z interesem publicznym.

2. W prowadzonych sprawach pracownik Urzędu równo traktuje wszystkich uczestników, bez uprzedzeń ze względu na rasę, płeć, stan cywilny, niepełnosprawność, pochodzenie etniczne, język, religię, orientację seksualną, postawę, reputację lub pozycję społeczną.

3. W związku ze swoją pracą pracownik Urzędu nie przyjmuje żadnych korzyści materialnych ani osobistych.

4. Pracownik Urzędu załatwia powierzone sprawy urzędowe zgodnie z kolejnością wpływu.

§ 10

Zasada obiektywizmu polega na tym, że pracownik Urzędu, realizując powierzone zadania, kieruje się wyłącznie kryteriami merytorycznymi, traktuje w równy sposób wszystkie strony postępowania. W przypadku konfliktu interesu spraw urzędowych i prywatnych, wnioskuje o wyłączenie z działań mogących rodzić podejrzenia o stronnictwo czy interesowność.

§ 11

1. Zasada jawności oznacza, że pracownik Urzędu podejmuje ustalenia dotyczące załatwianych spraw w sposób jawny, szanuje prawo obywateli do dostępu do informacji o charakterze publicznym, a także nie ujawnia informacji poufnych ani nie wykorzystuje ich dla korzyści finansowych lub osobistych, zarówno w trakcie jak i po zakończeniu zatrudnienia, ze szczególnym uwzględnieniem zachowania tajemnic ustawowo chronionych.

2. Pracownik Urzędu na każdym etapie postępowania informuje klienta Urzędu o przysługujących mu prawach, w szczególności o tych aspektach postępowania, które nie wynikają z doręczonych klientowi dokumentów (decyzji, umów, zaświadczeń itp.), a które mają wpływ na jego sytuację.

§ 12

Zasada odpowiedzialności polega na tym, że pracownik Urzędu jest świadomy, że działa w interesie publicznym i odpowiada za swoje decyzje przed społeczeństwem. Jest gotowy do przyjęcia krytyki, uznania swoich błędów i ich naprawienia. Otrzymując sprawę, nie stara się przekazać jej innemu pracownikowi lub innej komórce organizacyjnej do prowadzenia, tylko, w razie niemożności jej prowadzenia, ustala z przełożonym dalszy sposób postępowania.

§ 13

1. Zasada dbałości oznacza, że pracownik Urzędu kieruje się zasadą dbałości o dobre imię Urzędu i jego pracowników, a zgodnie z nią wykonuje swoją pracę tak, aby jego działania prowadziły do pogłębienia zaufania klientów do Urzędu, wykazuje powściągliwość i rozwagę w publicznym wypowiedzaniu poglądów na temat Urzędu i jego pracowników, w czasie wykonywania obowiązków służbowych nie narusza swoim wyglądem i sposobem zachowania się powagi Urzędu, dba o dobre stosunki międzyludzkie, przestrzega zasad godnego zachowania się w miejscu pracy i poza nim. Jest lojalny wobec Urzędu i zwierzchników oraz gotowy do wykonywania poleceń służbowych. Pracownik Urzędu nie wyraża wobec osób postronnych i podwładnych ocen krytycznych, dotyczących decyzji podejmowanych przez przełożonego. Ewentualne zastrzeżenia i opinie przekazuje w trybie wynikającym z obowiązujących regulacji.

2. Zabronione jest wszelkie zachowanie uwłaczające dobremu imieniu pracownika samorządowego, takie jak: działania niezgodne z prawem zarówno w pracy, jak i poza nią, nadużywanie władczej pozycji wobec klienta, noszenie wyzywającego ubioru w trakcie wykonywania obowiązków służbowych, używanie wulgaryzmów w miejscu i poza miejscem pracy, używanie alkoholu i środków odurzających w pracy, palenie papierosów na stanowisku pracy, nie stosowanie zasad dobrego wychowania itp.

§ 14

Zasada uprzejmości polega na tym, że pracownik Urzędu kieruje się zasadą uprzejmości i życzliwości w kontaktach z klientami i innymi pracownikami Urzędu, zgodnie z nią zachowuje się uprzejmie i stosownie do sytuacji, stara się być pomocny, nie unika bezpośredniego kontaktu z klientami i innymi pracownikami Urzędu, a na wszelkie zadawane pytania w zakresie prowadzonych spraw i obowiązków odpowiada w sposób wyczerpujący i zrozumiały, nie podejmuje i nie dopuszcza stosowania żadnych działań naruszających godność i dobra klientów i innych pracowników Urzędu.

Rozdział III Przestrzeganie Kodeksu Etyki

§ 15

1. Każdy pracownik zobowiązany jest do przestrzegania Kodeksu Etyki.
2. Normy Kodeksu Etyki naruszają pracownicy, którzy wskutek postępowania, zarówno w miejscu pracy i poza nim, ryzykują utratę zaufania niezbędnego przy wykonywaniu zadań publicznych.
3. Prawo zgłaszania naruszeń Kodeksu przez pracownika ma każdy klient Urzędu Gminy, który był świadkiem takiego naruszenia.
4. Wszelkie skargi, zarzuty i uwagi klientów, pracowników i przełożonych na postępowanie pracownika niezgodne z przepisami Kodeksu Etyki składane są do Burmistrza, który wszczyna odpowiednie czynności w celu stwierdzenia naruszenia Kodeksu Etyki (nakazuje jego bezpośredniemu przełożonemu wstępną weryfikację skargi, zarzutu czy uwagi i podjęcie postępowania wyjaśniającego we współpracy z Sekretarzem Gminy), podejmuje decyzje w sprawie odpowiedzialności za naruszenie Kodeksu i ewentualnych sankcjach w zależności od rodzaju naruszenia Kodeksu.
5. Ponieważ wiele postanowień Kodeksu Etyki opiera się na obowiązujących przepisach prawnych, ich naruszenie może narazić na konsekwencje wynikające z przepisów prawnych. Tym samym pracownicy za nieprzestrzeganie Kodeksu Etyki mogą ponieść odpowiedzialność porządkową, dyscyplinarną lub karną.
6. Naruszenie przez pracownika Urzędu postanowień Kodeksu może również znaleźć odzwierciedlenie w ocenie kwalifikacyjnej dokonywanej zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie przepisami.

Rozdział IV Monitorowanie przestrzegania Kodeksu Etyki

§ 16

1. Kodeks Etyki podaje się do publicznej wiadomości mieszkańców gminy poprzez jego zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej.
2. Bieżący monitoring polega na analizie uwag i wniosków zgłaszanych przez mieszkańców w formie ankiet. W przypadkach tego wymagających, jednak nie rzadziej niż raz w roku (do 31 marca za rok poprzedni), po analizie Sekretarz Gminy sporządza raport składany Burmistrzowi.
3. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

Rozdział V
Postanowienia końcowe

§ 17

Zobowiązuje się pracowników Urzędu do zapoznania się z treścią Kodeksu Etyki oraz zapoznawania każdorazowo z treścią niniejszego Kodeksu nowozatrudnionych pracowników.

§ 18

Zmian w niniejszym Kodeksie Etyki dokonuje się w trybie właściwym dla jego wprowadzenia.

BURMISTRZ

Hubert Gruszczyński

Załącznik nr 1 do Kodeksu Etyki
pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu

.....
(imię i nazwisko pracownika)

.....
(stanowisko)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zapoznałem/am się z Kodeksem Etyki pracowników Urzędu Gminy
w Miłosławiu.

Miłosław,
(data)

.....
(podpis pracownika)

BURMISTRZ

Hubert Gruszczyński

ANKIETA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA Z POZIOMU OBSŁUGI
W URZĘDZIE GMINY W MIŁOŚLAWIU

Szanowni Państwo!

Zwracamy się z prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety. Badania ankietowe prowadzimy w celu określenia poziomu jakości pracy i usług świadczonych przez nasz Urząd. Przekazane przez Państwa opinie i uwagi pomogą usprawnić i udoskonalić poziom obsługi w Urzędzie.

Burmistrz Gminy

(-) Hubert Gruszczyński

1. Jaki był powód wizyty Pani/Pana w Urzędzie?

- ☐ pobranie druków
- ☐ złożenie wniosku, zgłoszenia lub pisma
- ☐ uzupełnienie dokumentacji
- ☐ uzyskanie informacji
- ☐ inny:.....

2. Proszę ocenić pracę pracowników Urzędu Gminy w Miłosławiu wg poniższych kryteriów
(w skali od 1 do 10, gdzie 1 to ocena najniższa, a 10 - najwyższa)

KRYTERIA	Skala (od 1 do 10)
Kompetencje i fachowość urzędnika	
Bezinteresowność i bezstronność	
Pomoc w wypełnianiu dokumentów	
Sprawność obsługi klienta	
Terminowość załatwienia sprawy	
Uprzejmość, kultura obsługi klienta	

3. Uwagi

.....

.....

.....

.....

BURMISTRZ
Hubert Gruszczyński
Hubert Gruszczyński