

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Wójta Gm Turawa Nr OB.120.04.2013

z dnia 14 października 2013

Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Gminy Turawa



Preambuła

Mając na celu dobro mieszkańców, pracując na rzecz wspólnoty samorządowej, podwyższając standardy zachowania względem siebie i świadczonych usług, Urząd Gminy Turawa staje się miejscem przyjaznym dla klienta. Przyjmujemy ten Kodeks Etyki jako zbiór zasad i wartości, które będą nas obowiązywały.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. Cele Kodeksu Etyki:

- 1) Ustanowienie i ujednoczenie znaczenia standardów postępowania, których winni przestrzegać pracownicy Urzędu Gminy Turawa, w związku z wykonywaniem zadań publicznych.
- 2) Wspieranie pracowników Urzędu Gminy Turawa w prawidłowym wypełnianiu tych standardów, w zgodzie z oczekiwaniami społeczności lokalnej i w poszanowaniu praw współpracowników oraz instytucji współpracujących.
- 3) Dbanie o nieposzlakowaną reputację Urzędu Gminy Turawa, jak i pozytywny wizerunek urzędnika administracji publicznej i podniesienie standardów pracy i obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Turawa.
- 4) Informowanie społeczności lokalnej o standardach postępowania, jakich mają prawo oczekiwać od pracowników Urzędu Gminy Turawa.

Rozdział II

Zasady postępowania z Klientami

§ 2. Pracownicy Urzędu Gminy Turawa, w relacjach i kontaktach z Klientami dbają o najwyższy poziom wykonywania swoich zadań poprzez kierowanie się następującymi zasadami i wartościami:

- 1) **Praworządność** – wykonywanie obowiązków i zadań publicznych w ramach przepisów obowiązującego prawa, mając na względzie dobro i interes publiczny, z zachowaniem najwyższej staranności i świadomości pełnienia służebnej roli wobec społeczności lokalnej.

- 2) **Bezstronność** – realizowanie zadań i prowadzenie spraw wszystkich uczestników w oparciu o równe traktowanie i jednolite, wspólne dla wszystkich, obiektywne wyznaczniki, bez względu na sympatie, znajomości, pokrewieństwo, reputację, pozycję społeczną i bez uprzedzeń do jakiegokolwiek cechy charakteryzującej Klienta.
- 3) **Bezinteresowność** – wykonywanie obowiązków służbowych na najwyższym poziomie bez przyjmowania żadnych korzyści materialnych ani osobistych.
- 4) **Odpowiedzialność** – przejmowanie odpowiedzialności za powierzone sprawy służbowe i podejmowanie decyzji związanych z realizowaniem służby publicznej, oraz dbanie o sumienne wykonywanie zadań z troską o terminowość realizowanych czynności.
- 5) **Otwartość** – gotowość do empatycznego zrozumienia potrzeb klientów z wyczerpującym informowaniem o aspektach realizowanych działań i wynikających z tego praw i obowiązków klientów, oraz chęć pomocy i inicjatywnego wsparcia klienta w jego sprawie.
- 6) **Rzetelność** – dbanie o jak najwyższą kompetencję urzędniczą, wspartą rozwojem wiedzy merytorycznej i doświadczenia z jednoczesną troską o zrozumiałe dla Klienta przekazanie kompletnej informacji dotyczących jego sprawy.
- 7) **Szacunek** – zapewnienie warunków godnej obsługi Klienta w oparciu o wzajemne poszanowanie praw obywatelskich, norm społecznych, z cierpliwością i wyrozumiałością dla potrzeb każdego Klienta.
- 8) **Uprzejmość** – dbanie o wizerunek i pozytywny odbiór Urzędnika poprzez kulturę osobistą, uśmiech, zwroty grzecznościowe, panowanie nad emocjami i schludny, odpowiadający powadze Urzędu, wygląd zewnętrzny.
- 9) **Asertywność** – umiejętne prowadzenie spraw i obsługi Klienta, oparte na stanowczym rozstrzygnięciu konfliktu interesów, z dbałością o interes publiczny, oraz świadome dbanie o szacunek dla stanowiska urzędniczego.

§ 3. W relacjach z Klientami, zachowania i postawy szczególnie naganne i niedopuszczalne, to:

- 1) Przyjmowanie korzyści majątkowych i osobistych, oraz wykorzystywanie zajmowanego stanowiska dla faworyzowania interesów prywatnych Klientów, ze względu na pokrewieństwo, znajomości, status społeczny i sympatie osobiste.
- 2) Uzależnianie rozstrzygnięcia sprawy od zachowania Klienta oraz osobistych nieobiektywnych ocen.
- 3) Dyskryminacja i lekceważenie Klientów, również ze względu na uprzedzenia względem koloru skóry, stan zdrowia, stan cywilny, płeć, pochodzenie etniczne, język, religię, orientację seksualną, poglądy polityczne, postawę, reputację, status majątkowy czy pozycję społeczną.

- 4) Wyśmiewanie, podnoszenie głosu, obrażanie i poniżanie Klientów, oraz opryskliwość i złośliwości względem Klienta.
- 5) Prowokowanie sytuacji konfliktowych lub moralnie niejednoznacznych.
- 6) Celowe i zamierzone działanie na zwłokę w sprawach, które mogą być zakończone przed upływem terminu określonego w przepisach.
- 7) Nieuzasadnione wypraszanie Klientów z biura.
- 8) Celowe udzielanie błędnych informacji lub zbywanie Klientów poprzez udzielanie informacji zdawkowych i niepełnych.

Rozdział III

Etyka współpracy

§ 4. Pracownicy Urzędu Gminy Turawa, dbając o jak najlepsze wykonywanie swoich obowiązków, określają etyczne normy współpracy pomiędzy pracownikami, stanowiskami i działami Urzędu:

- 1) Pracownicy współpracując i wymieniając się wiedzą merytoryczną dla dobra Urzędu i społeczności lokalnej, dbają o zachowanie w poufności zdobytych danych osobowych i informacji nie będących informacjami publicznymi i jawnymi.
- 2) Pracownicy dbając o lojalność i wizerunek Urzędnika, nie podważają kompetencji, nie komentują i nie krytykują działań współpracowników w obecności Klienta, są natomiast otwarci na wymianę opinii i informacji zwrotnej między sobą, przekazywanych w celu usprawnienia wykonywania czynności służbowych.
- 3) Pracownicy przyjmują odpowiedzialność za popełniane błędy i nie obarczają się wzajemnie winą, ale dążą do naprawienia powstałych niedociągnięć.
- 4) Pracownicy dbają o szczerść i miłą atmosferę w miejscu pracy, unikając w rozmowach lekceważenia, poniżania i wulgarności, oraz szerzenia plotek i obmawiania współpracowników.
- 5) Pracownicy nie unikają swoich obowiązków i nie obarczają nimi innych współpracowników.
- 6) Pracownicy równo traktują swoich współpracowników, niezależnie od wieku, stażu pracy, statusu majątkowego czy płci.
- 7) Pracownicy dbają o wzajemne zaufanie poprzez bycie pomocnym i rzetelne, uczciwe wykonywanie zadań zastępowanych pracowników podczas ich nieobecności.
- 8) Pracownicy przekazują współpracownikom kompletne i rzetelne informacje na temat prowadzonych spraw i dbają o sprawną komunikację oraz przepływ informacji, pomocnych w wykonywaniu czynności służbowych.
- 9) Pracownicy unikają wywierania presji na współpracownikach w celu osiągnięcia oczekiwanego dla siebie rozstrzygnięcia sprawy.

- 10) Pracownicy nie przypisują sobie cudzych zasług, a w sytuacjach konfliktowych dążą do konstruktywnego dialogu, unikając osobistych animozji.
- 11) Przełożeni oceniają pracę swoich podwładnych poprzez obiektywną i realną ocenę ich pracy oraz efektów, unikając faworyzowania ze względu na osobiste sympatie.
- 12) Pracownicy wyrażają się z szacunkiem o swoich współpracownikach, podwładnych i przełożonych.

§ 5. Wobec dbałości o dobro Gminy Turawa, pracownicy określają relacje z Radą Gminy Turawa:

- 1) Propagowanie wzajemnej współpracy i pozytywnych relacji z Radnymi Gminy Turawa na rzecz małych ojczyzn, przy jednoczesnym zachowaniu nadrzędności dobra Gminy nad dobro własnego Sołectwa.
- 2) Dbanie o rzetelność i terminowość w odpowiedziach na wnioski i zapytania Radnych.
- 3) Budowanie płaszczyzny porozumienia w oparciu o wzajemny szacunek do wzajemnych obowiązków Urzędu i Rady Gminy.
- 4) Równe i uczciwe traktowanie każdego członka Rady Gminy.

§ 6. Dzięki świadomości wielkich szans i możliwości wynikających z pozytywnego współdziałania pomiędzy urzędami, oraz wobec konieczności współpracy z instytucjami współpracującymi, pracownicy Urzędu Gminy dbają o:

- 1) Niezwłoczne załatwianie spraw dla innych urzędów i jednostek administracji publicznej, oraz pomoc w sprawach leżących w kompetencjach Urzędu Gminy Turawa.
- 2) Budowanie formalnych i nieformalnych relacji oraz współpracy na płaszczyźnie Kraju, dla dobra społeczności lokalnej.
- 3) Czerpanie z dobrych praktyk innych urzędów i dzielenie się własnymi praktykami, doświadczeniami i rozwiązaniami.
- 4) Wspieranie lokalnych i ponadlokalnych wspólnych inicjatyw dla promowania regionu i tradycyjnych wartości.
- 5) Asertywność w obronie stanowiska i interesów Gminy Turawa.
- 6) Terminowe i rzetelne przygotowywanie informacji, odpowiedzi i wyjaśnień dla instytucji kontrolujących.
- 7) Jednolitość i spójność stanowiska oraz współodpowiedzialność za sprawy interesu Gminy Turawa.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

§ 7. Wartości nadrzędne, które wyznają pracownicy Gminy Turawa, to:

- 1) Odpowiedzialność względem wspólnoty samorządowej.
- 2) Godność osobista.
- 3) Lojalność względem Gminy Turawa, współpracowników i Klientów.
- 4) Uczciwość.
- 5) Rzetelność i praca zgodna z sumieniem.
- 6) Wspieranie wartości rodzinnych i tradycji.
- 7) Bezinteresowność.
- 8) Koleżeństwo.

§ 8. Naruszenie postanowień Kodeksu Etyki przez pracowników Urzędu Gminy Turawa powoduje:

- 1) Poddanie się odpowiedzialności regulaminowej (porządkowej) oraz przewidziane prawem konsekwencje.
- 2) Utratę reputacji Urzędu i zaufania ze strony opinii publicznej do pracy urzędniczej.

§ 9. Niniejszy Kodeks Etyczny jest dokumentem stworzonym przez Wójta i pracowników Urzędu Gminy Turawa, w celu upublicznienia do wiadomości całej społeczności lokalnej.