

Zarządzenie Nr 9/2011
Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce
z dnia 19 maja 2011r.

w sprawie: *wprowadzenia Kodeksu Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce*

Na podstawie § 15 ust. 1 pkt 4 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce uchwalonego przez Zarząd Powiatu Sokólskiego uchwałą Nr 284/09 z dnia 31 grudnia 2009r.

zarządzam, co następuje:

§ 1

Mając na uwadze prawidłową realizację standardów świadczonych usług oraz zwiększenie zaufania klienta do Urzędu wprowadzam Kodeks Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce, stanowiący Załącznik Nr 1 do Zarządzenia, zwanym dalej Kodeksem.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie oraz do złożenia oświadczeń o zapoznaniu się z jego treścią i przyjęciu do przestrzegania zasad wynikających z Kodeksu, według Załącznika Nr 2 do Zarządzenia.

§ 3

Kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce zobowiązuję do:

- 1) przekazania do realizacji Kodeksu podległym pracownikom poprzez udostępnienie jego treści,
- 2) zebrania oświadczeń o zapoznaniu się z Kodeksem i przyjęciu do przestrzegania zasad wynikających z Kodeksu oraz przekazania oświadczeń Kierownikowi Działu Organizacyjno – Administracyjnego, w terminie 7 dni od dnia wejścia w życie niniejszego Zarządzenia,
- 3) niezwłocznego zapoznania z treścią Kodeksu nowozatrudnionych pracowników z zobowiązaniem do przestrzegania zasad z niego wynikających oraz przyjęcia od pracowników oświadczeń (Załącznik Nr 2 do Zarządzenia) i przekazania ich Kierownikowi Działu Organizacyjno – Administracyjnego.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Działu Organizacyjno – Administracyjnego.

§ 5

Wszelkie zmiany niniejszego Zarządzenia wymagają formy pisemnej.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



DYREKTOR URZĘDU
inż. Mirosław Biernacki

KODEKS ETYKI PRACOWNIKÓW POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W SOKÓŁCE

Preambuła

Kodeks Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce stanowi zbiór wartości i zasad, którymi kierują się pracownicy podczas wykonywania zadań służbowych. Celem Kodeksu jest zapewnienie prawidłowej realizacji standardów świadczonych usług oraz zwiększenie zaufania klientów do Urzędu.

Postanowienia wstępne

§ 1

Ileokroć w niniejszym Kodeksie jest mowa o:

1. **Dyrektorze PUP** – należy przez to rozumieć Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce
2. **Urzędzie** - należy przez to rozumieć Powiatowy Urząd Pracy w Sokółce oraz Filię PUP w Dąbrowie Białostockiej.
3. **Komórce organizacyjnej** – należy przez to rozumieć CAZ, dział, referat, samodzielne stanowisko pracy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce i Filii PUP w Dąbrowie Białostockiej.
4. **Kodeksie** - należy przez to rozumieć Kodeks Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce.
5. **Pracowniku** - należy przez to rozumieć pracowników samorządowych, zatrudnionych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce.
6. **Kliencie** - należy przez to rozumieć osobę fizyczną i prawną, która załatwia sprawę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce.

Zasady ogólne

§ 2

1. Pracownicy Urzędu działają zgodnie z zasadą praworządności, stosując uregulowania i procedury określone przepisami obowiązującego prawa.
2. Pracownicy przedkładają dobro publiczne nad własne interesy, mając zawsze na względzie służebny charakter pracy, wykonywanej z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej.

3. Pracownicy pamiętają, że swoją postawą, działaniami i decyzjami współtworzą wizerunek Urzędu.
4. Pracownik jest obowiązany propagować i rozpowszechniać zasadę praworządności przez swoją postawę zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim.

Postawa i sposób postępowania pracownika Urzędu

Pracownik samorządowy a klient Urzędu

§ 3

1. Pracownik Urzędu powinien być:

- 1) **kompetentny** – posiadać uprawnienia do działania w danej sprawie, posiadać merytoryczną wiedzę i umiejętności oraz właściwą postawę w stosunku do innych osób,
- 2) **fachowy** – dążyć do pełnej znajomości przepisów odnoszących się do wykonywanych przez niego obowiązków, dokładnego zbadania pod względem faktycznym i prawnym prowadzonej sprawy; zawsze przygotowany do jasnego, merytorycznego i prawnego uzasadnienia swoich decyzji i proponowanych rozwiązań; posługiwać się rzeczową argumentacją,
- 3) **kreatywny** – doksztalać się, posiadać twórczą postawę, dzięki której łatwiej rozwiązuje problemy,
- 4) **nieskorumpowany**:
 - a) nie przyjmować lub przekazywać jakichkolwiek podarunków, pożyczek, wynagrodzeń lub innych korzyści w zamian za uczynienie lub zaniechanie,
 - b) nie okazywać względów lub dezaprobaty, jakiegokolwiek osobie w związku z jego czynnościami służbowymi,
- 5) bezstronny, kulturalny, wyrozumiały, lojalny, odpowiedzialny, obiektywny, nie narzucający innym swoich poglądów politycznych.

2. Pracownik powinien posiadać wysoką kulturę osobistą, a w szczególności:

- 1) przy rozpatrywaniu spraw nie okazywać specjalnych względów bliskim i znajomym;
- 2) w kontaktach z klientami i współpracownikami – zachowywać się życzliwie i uprzejmie;
- 3) przeciwstawiać się praktykom dyskryminującym jakąkolwiek osobę czy grupę osób;
- 4) być lojalnym wobec pracodawcy, zwierzchników oraz współpracowników, wykazując powściągliwość i rozwagę w wypowiedaniu poglądów na temat pracy Urzędu;
- 5) kierować się w wykonywaniu swoich zadań i obowiązków zasadą neutralności politycznej;
- 6) nie wykorzystywać ani nie przekazywać osobom trzecim informacji pozyskanych w kontaktach służbowych dla osiągnięcia jakichkolwiek korzyści.

3. Pracownik wykonując swoje obowiązki powinien:

- 1) kierować się w działalności zawodowej zasadą dobra i satysfakcji klienta, pamiętając o obowiązku przestrzegania prawa;
- 2) rozpoznawać sprawy w dobrej wierze, wnikliwie, dociekając wszelkich okoliczności ważących na podejmowanych decyzjach, nie kierować się emocjami i doraźnymi efektami, lecz rzeczowym i obiektywnym podejściem do problemu;
- 3) nie unikać przyznania się do błędu i natychmiastowo naprawić jego skutki;
- 4) rzetelnie informować zainteresowanych o przysługujących im prawach, skutkach decyzji oraz wszelkich okolicznościach mogących niekorzystnie wpływać na ich sytuację;
- 5) dotrzymywać terminów przewidzianych prawem oraz własnych zobowiązań, które przyjął;
- 6) niezwłocznie załatwiać sprawy, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji i wyjaśnień;
- 7) przy załatwianiu spraw działać wnikliwie i szybko, posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do ich załatwienia;
- 8) wykorzystywać posiadaną wiedzę i umiejętności zawodowe, dążąc jednocześnie do ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji;
- 9) pracować rzetelnie i sumiennie, wykonując powierzone zadania w sposób jak najbardziej efektywny;
- 10) być pomocny klientowi i zobowiązany do udzielenia pełnej informacji na temat spraw załatwianych w Urzędzie;
- 11) podejmując rozstrzygnięcia i decyzje, mieć świadomość odpowiedzialności merytorycznej i prawnej za swoje działania;
- 12) wykazywać inicjatywę w podejmowanych działaniach, będąc twórczym i wnikliwym;
- 13) być otwarty na współpracę i korzystanie z doświadczenia, a także wiedzy zwierzchników, podwładnych oraz współpracowników, a w szczególnych przypadkach - z wiedzy ekspertów;
- 14) wskazywać na wszelkie niedoskonałości w procedurach, procesach oraz czynnościach realizowanych w Urzędzie, mając na względzie usprawnienie jego funkcjonowania.

4. Pracownik powinien podejmować wszelkie starania, aby jego działania były przejrzyste, jawne i niekolidujące z interesem statutowych działań Urzędu, a w szczególności:

- 1) wszystkich uczestników prowadzonych spraw traktować równo, bez ulegania naciskom oraz faworyzowania,
- 2) traktować klientów w sposób partnerski, zapewniając im poczucie bezpieczeństwa w korzystaniu z usług pracownika w rozwiązywaniu ich spraw,
- 3) nie dopuszczać do podejrzeń o związek między interesem własnym i publicznym, a także eliminować wszelkie zachowania mogące narażać jego i Urząd na opinie o uzyskiwaniu korzyści lub korupcji,

- 4) nie podejmować prac ani zajęć kolidujących z jego obowiązkami służbowymi,
 - 5) czynności służbowe wykonywane poza Urzędem mogą być prowadzone wyłącznie za zgodą Dyrektora PUP lub bezpośredniego przełożonego,
 - 6) o wszelkich podejmowanych przez klientów próbach zachowań korupcyjnych pracownicy muszą informować niezwłocznie bezpośrednich przełożonych.
5. W celu zapewnienia obiektywności podejmowanych decyzji pracownik ma obowiązek:
- 1) udostępniać wszelkie informacje dotyczące wnoszonych spraw, o ile jest to zgodne z przepisami prawa,
 - 2) informować zainteresowanych, na każdym etapie decyzyjnym, o postępach w sprawie oraz umożliwiać wnoszenie dodatkowych informacji, mających wpływ na ich rozstrzygnięcie,
 - 3) konsultować ze współpracownikami i zwierzchnikami decyzje wymagające rozstrzygnięć niekonwencjonalnych, trudnych lub budzących kontrowersje,
 - 4) wyjaśniać stronom zasadność przesłanek, którymi kieruje się przy załatwianiu sprawy.
6. Pracownik nie ujawnia informacji powierzonych ani nie wykorzystuje ich dla osiągnięcia korzyści osobistych, zarówno w czasie zatrudnienia, jak i po jego ustaniu.
7. Jeżeli pracownik nie może spełnić ustnej prośby klienta, sugeruje sformułowanie przez niego stosownego wniosku na piśmie.
8. Pracownik zgłasza swoje wątpliwości dotyczące celowości lub legalności podejmowanych w Urzędzie decyzji swojemu bezpośredniemu przełożonemu, a przy braku reakcji bądź też stwierdzeniu niewłaściwego zainteresowania się przez niego sprawą, wyższym przełożonym.
9. Pracownik dba o własną higienę, a jego schludny strój wyraża szacunek dla innych, harmonizując z powagą urzędu.
10. Każdy pracownik dba o czystość i porządek na stanowisku pracy i w jego najbliższym otoczeniu.
11. Pracownik dba o dobre stosunki międzyludzkie we własnym otoczeniu, aktywnie uczestniczy w ich kształtowaniu, zapobiega konfliktom oraz tworzy właściwą atmosferę pracy.
12. Pracownik przestrzega zasady dobrego wychowania i daje świadectwo wysokiej kultury osobistej w kontaktach z klientami oraz współpracownikami.
13. Pracownik w przypadku klienta niewłaściwie zachowującego się na terenie Urzędu powinien spokojnie porozmawiać, ustalić przyczyny niewłaściwego zachowania, zwrócić uwagę klientowi na niewłaściwe zachowanie. W przypadku agresywnego zachowania, po uzgodnieniu z przełożonym, wezwać policję lub inne uprawnione służby.
14. Pracownik powinien okazać serdeczność, cierpliwość, wyrozumiałość, życzliwość i udzielić wszelkiej pomocy w kontaktach z klientem, a w szczególności z osobami niepełnosprawnymi i starszymi.

Monitoring Kodeksu

§ 4

Pracownicy zajmujący stanowiska kierownicze powinni wspierać i promować przestrzeganie wartości etycznych dając dobry przykład codziennym postępowaniem i podejmowanymi decyzjami oraz obowiązani są do stałego nadzoru pracowników w zakresie stosowania się do regulacji Kodeksu. W razie gdy osoba zajmująca stanowisko kierownicze zauważy nieprawidłowości w zachowaniu lub postępowaniu pracowników obowiązana jest powziąć odpowiednie kroki celem zagwarantowania realizacji zapisów Kodeksu.

§ 5

1. W celu sprawdzania funkcjonalności, monitoringu oraz udoskonalenia zapisów w Kodeksie w **m-cu listopada każdego roku** każdy pracownik zobowiązany jest do wypełnienia ankiety stanowiącej Załącznik Nr 1 do Kodeksu.
2. Do oceny stopnia realizacji zapisów Kodeksu brane są pod uwagę również pisemne skargi i wnioski wniesione przez klientów.
3. W terminie **do dnia 30 listopada każdego roku** kierownicy komórek organizacyjnych przekazują wypełnione ankiety do Kierownika Działu Organizacyjno-Administracyjnego.
4. Kierownik Działu Organizacyjno – Administracyjnego sporządza na podstawie analizy ankiet oraz skarg i wniosków **do 20 grudnia każdego roku** raport, który określa stopień realizacji Kodeksu i przekazuje go Dyrektorowi PUP do zatwierdzenia.
 - 1) Zatwierdzony raport jest przekazywany pracownikom do zapoznania się,
 - 2) Wyniki raportu będą wykorzystane do udoskonalenia zapisów Kodeksy.

§ 6

1. W celu oceny przez klientów jakości świadczonych usług i etycznego postępowania pracowników przeprowadzana jest wśród klientów, w okresach półrocznych, Ankieta stanowiąca Załącznik Nr 2 do Kodeksu, w liczbie 500 ankiet rocznie.
2. Ocena może być formułowana w przypadku każdorazowej czynności wykonywanej przez pracownika z udziałem klienta.
3. W tym celu pracownik informuje klienta o możliwości sformułowania oceny i przekazuje lub wskazuje miejsce znajdowania się Ankiety.
4. Ankieta po wypełnieniu składana jest w przeznaczonej do tego skrzynce znajdującej się w widocznym miejscu na sali obsługi klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce, ul. Kryńska 40 lub w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce Filia w Dąbrowie Białostockiej, ul. Gen. Sulika 4a, o czym pracownik informuje klienta.
5. Z-ca Dyrektora Filii PUP w Dąbrowie Białostockiej przekazuje wypełnione Ankiety do Kierownika Działu Organizacyjno - Administracyjnego **do 5 dnia** po upływie każdego kwartału.

6. Kierownik Działu Organizacyjno - Administracyjnego sporządza **do 31 marca każdego roku** raport, który określa jakość świadczonych usług oraz etycznego postępowania pracowników i przekazuje go Dyrektorowi PUP do zatwierdzenia. Po zatwierdzeniu raport jest publikowany w Biuletynie Informacji Publicznej PUP w Sokółce.

Postanowienia końcowe

§ 7

1. Niniejszy Kodeks jest dokumentem urzędowym Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce i zostanie opublikowany na stronie internetowej Urzędu.
2. Za nieprzestrzeganie postanowień Kodeksu pracownicy ponoszą odpowiedzialność porządkową, dyscyplinarną, a w uzasadnionych przypadkach karną.

ZATWIERDZAM:

DYREKTOR URZĘDU

19.05.2011 inż. Mirosław Biernacki

.....
(data i podpis Dyrektora PUP)

Ankieta funkcjonalności Kodeksu Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce

Niniejsza ankieta ma na celu sprawdzenie funkcjonalności Kodeksu Etyki oraz monitoring i udoskonalenie Kodeksu Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce.

Prosimy o jej rzetelne wypełnienie.

Ankieta ma charakter anonimowy.

Proszę o zakreślenie właściwej odpowiedzi i ewentualne wpisanie uwag we właściwym polu:

1. Czy zna Pani/Pan zapisy Kodeksu Etyki?

tak

nie

2. Czy uważa Pani/Pan, że wprowadzenie Kodeksu Etyki było rozwiązaniem dobrym i przyczyniło się do poprawy jakości naszej pracy?

tak

nie

Dlaczego?

.....
.....

3. Czy kieruje się Pani/Pan zasadami Kodeksu Etyki w swojej pracy?

tak

nie

4. Czy zapisy Kodeksu Etyki są pomocne w realizacji zadań, jakie stawia przed Panią/Panem praca w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce?

tak

nie

5. Jak ocenia Pani/Pan dotychczasowe funkcjonowanie Kodeksu Etyki wśród pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce?

dobrze

źle

6. Czy uważa Pani/Pan, że wprowadzenie Kodeksu Etyki było dobrą inicjatywą?
- tak
- nie
7. Czy uważa Pani/ Pan, że w Kodeksie Etyki należy wprowadzić zmiany?
- tak
- nie
- Jeśli tak, to jakie?.....
-
-
-
-
8. Czy zdarzyło się Pani/Panu przyjąć jakkolwiek korzyść materialną (pieniądze, drobny prezent) lub osobistą za załatwienie sprawy, lub załatwienie jej poza kolejnością?
- tak
- nie
9. Czy wie Pani/Pan o przypadku przyjmowania korzyści materialnej lub osobistej przez Pani/Pana współpracowników?
- tak
- nie
10. Czy jest Pani/Pan życzliwa i miła dla interesantów i stosuje Pani/Pan Kodeks Etyki w trakcie wykonywania codziennych obowiązków?
- tak
- nie
11. Jak ocenia Pani/Pan jakość wykonywanych przez siebie zadań?
- bardzo dobra
- dobra
- raczej dobra
- dostateczna
12. Czy jest Pani/Pan świadoma/y odpowiedzialności wynikającej z Kodeksu Etyki za swoje postępowanie?
- tak
- nie

Dziękujemy!

Ankieta oceny jakości świadczonych usług i etycznego postępowania pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce

Szanowny Kliencie!

Chcielibyśmy, aby nasze usługi świadczone, były usługami jak najwyższej jakości, wykonywanymi zgodnie z zasadami etyki, uczciwości i rzetelności. Wobec powyższego prosimy o wypełnienie poniższej, anonimowej ankiety i zgłoszenie ewentualnych, dodatkowych uwag dotyczących jakości świadczonych usług, jak również sposobu obsługi Państwa przez pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce.

Prosimy o jej rzetelne wypełnienie.

Ankieta ma charakter anonimowy.

1. Rodzaj załatwianej sprawy dotyczył:

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> rejestracji | <input type="checkbox"/> potwierdzenia gotowości | <input type="checkbox"/> informacji |
| <input type="checkbox"/> ofert pracy | <input type="checkbox"/> wydania zaświadczenia | <input type="checkbox"/> stażu |
| <input type="checkbox"/> poradnictwa zawodowego | <input type="checkbox"/> klubu pracy | <input type="checkbox"/> szkolenia |
| <input type="checkbox"/> dotacji | <input type="checkbox"/> prac interwencyjnych | <input type="checkbox"/> robót publicznych |
| <input type="checkbox"/> zwrotu kosztów dojazdu | <input type="checkbox"/> wyposażenia / doposażenia stanowisk | <input type="checkbox"/> zatrudniania cudzoziemców |

inne jakie?

2. Czy sprawa Pan/ Pani została załatwiona sprawnie i rzetelnie:

tak

nie

Jeżeli nie, proszę podać dlaczego:

.....

3. Jak ocenia Pan / Pani sposób wykonywania obowiązków przez pracowników:

1. wiedzę i profesjonalizm obsługujących Pana / Panią Urzędników:

bardzo dobra dobra dostateczna niewystarczająca

2. uprzejmość, zainteresowanie Pana / Pani problemem, udzieloną pomoc:

bardzo dobra dobra dostateczna niewystarczająca

4. Jak ocenia Pan / Pani dostępność informacji o załatwianych sprawach:

1. dostępność informacji w Urzędzie:

- bardzo dobra dobra dostateczna niewystarczająca

2. dostępność informacji poprzez stronę internetową:

- bardzo dobra dobra dostateczna niewystarczająca

3. dostępność informacji przez telefon:

- bardzo dobra dobra dostateczna niewystarczająca

4. Proszę wskazać brakujące tematy informacji

5. Czy zdaniem Pana / Pani pracownik był obiektywny i bezstronny podczas załatwiania Pana / Pani sprawy?

tak

nie

Jeżeli nie to prosimy o podanie przyczyny lub przykładu:

.....
.....
.....
.....

6. Jaka jest Pana / Pani ogólna ocena pracy Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce:

- bardzo dobra dobra dostateczna niewystarczająca

7. Inne uwagi na temat pracy Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce lub jego pracowników:

.....
.....
.....
.....

Dziękujemy!

Wypełnioną ankietę proszę pozostawić w skrzynce umieszczonej na sali obsługi klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce, ul. Kryńska 40 lub w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sokółce Filia w Dąbrowie Białostockiej, ul. Gen. Sulika 4a

.....
imię i nazwisko pracownika

.....
zajmowane stanowisko

.....
Dział / Referat

OŚWIADCZENIE

Upředzony /a o odpowiedzialności porządkowej i dyscyplinarnej oświadczam, że zapoznałem / am się z postanowieniami Kodeksu Etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Sokółce i zobowiązuję się do przestrzegania zasad z niego wynikających.

.....
(data)

.....
(podpis)