



Urząd przyjazny obywatelom

*Kodeks Etyki Pracy
w Urzędzie Marszałkowskim
Województwa Mazowieckiego*

Warszawa 2006

1. Wprowadzenie

Potrzeba opracowania i wdrożenia w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego „Kodeksu Etyki Pracy w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego” została podyktowana przede wszystkim specyfiką działania Urzędu, w którym jakość wykonywanych zadań na rzecz obywateli i innych podmiotów jest pochodną postaw i zachowań pracowników realizujących konkretne zadania. A zatem o satysfakcji klienta – spełnieniu jego potrzeb i oczekiwań - decyduje głównie pracownik, jego osobowość, profesjonalizm, a przede wszystkim stosunek do klienta, który jest wyrażany poprzez postawę etycznie – moralną pracownika.

Normy moralne oraz zasady postępowania etycznego mają szczególne znaczenie w pracy urzędnika, przede wszystkim ze względu na duży wydźwięk społeczny tej grupy zawodowej. Postawy moralne i etyczne urzędników są bardzo wnikliwie i krytycznie oceniane przez klientów – obywateli i często w sposób świadomy lub podświadomy przez nich naśladowane. Wszelkie nieetyczne zachowania i formy działania urzędnika dają niejako moralne przyzwolenie na ich stosowanie przez obywateli.

Etyka działania urzędu i urzędnika ma szczególne znaczenie w kształtowaniu postaw społecznych obywatela, a zwłaszcza kształtowania jego stosunku do obowiązującego prawa. Naruszenie prawa przez urzędnika powoduje podważenie zaufania do prawa i organów władzy a w efekcie do ich lekceważenia. Nie bez wpływu na postawy i zachowania ludzi jest również - odziedziczona z poprzedniego okresu - społeczna tolerancja dla różnych form korupcji. Zagrożenia korupcyjne obecne są wszędzie, jednak w największym nasileniu występują w instytucjach publicznych, w których podstawowa działalność sprowadza się do podejmowania różnego rodzaju decyzji administracyjnych.

Opracowanie Kodeksu Etyki Pracy w Urzędzie Marszałkowskim, w formie dokumentu, oraz jego wdrożenie w życie służy uporządkowaniu i usankcjonowaniu dotychczas stosowanych zwyczajowo w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego zasad etyki i powszechnie przyjętych moralnych norm postępowania.

We wszystkich działaniach Urzędu niezbędne jest zachowanie podstawowych wartości etycznych i uznanie zobowiązań wobec wszystkich obywateli i podmiotów objętych zakresem działalności Urzędu. Uczciwość jest warunkiem koniecznym do prawidłowego funkcjonowania tej instytucji. Wizerunek Urzędu oraz zaufanie do niego jest jedną z największych wartości. To przesłanie towarzyszy Kierownictwu Urzędu od lat i znajduje

swój wyraz w stworzeniu rozumiejącej się, nie skonfliktowanej załogi, zintegrowanej w realizacji polityki, celów i zadań Urzędu.

Urząd wdrożył i uzyskał certyfikat systemu zarządzania jakością, wg normy ISO 9001:2000. Wdrożenie tego systemu przyniosło wiele pozytywnych efektów. Przede wszystkim uporządkowało podstawowe obszary działania Urzędu, jednoznacznie określiło zakresy uprawnień i odpowiedzialności na wszystkich poziomach zarządzania, zwłaszcza na poziomie stanowiska pracy, usprawniło system przepływu informacji i decyzji. Jedną z największych korzyści płynących z faktu wdrożenia systemu zarządzania jakością było zintegrowanie załogi wokół wspólnej realizacji polityki i celów Urzędu. Wytworzyła się więź pomiędzy kierownictwem a pracownikami. Została zapoczątkowana i jest coraz bardziej **urzeczywistniana zasada pracy zespołowej**, niezbędna przy realizacji dalszego, założonego przez Urząd celu, to jest wdrożenia zasad **Total Quality Management - TQM i Europejskiego Modelu Doskonałości – EFQM** (systemów, w których dominującą rolę spełniają między innymi takie elementy jak: przywództwo, kultura organizacyjna, komunikacja wewnętrzna, systemy motywacyjne). Skuteczność działania tych wszystkich elementów jest bezpośrednią konsekwencją postaw, zachowań i świadomości pracowników Urzędu na wszystkich poziomach zarządzania, poczynwszy od najwyższego kierownictwa.

Wdrożenie oraz konsekwentne stosowanie zasad Kodeksu Etyki w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego wpłynie na kształtowanie właściwych postaw etyczno – moralnych pracowników, gwarantujących lepszą więź z naszymi klientami i lepsze zaspokajanie ich potrzeb i oczekiwań, co umocni pozytywny wizerunek Urzędu wśród klientów, instytucji współdziałających oraz całej społeczności lokalnej.

2. Zasady Kodeksu

Zawarte w Kodeksie zasady postępowania odnoszą się do trzech obszarów, w których działalność Urzędu jest w decydującym stopniu warunkowana postawą i zachowaniami człowieka:

- 1) relacji pomiędzy Urzędem a obywatelem – klientem oraz innymi podmiotami współdziałającymi z Urzędem;
- 2) wzajemnych relacji pomiędzy kierownictwem Urzędu a pracownikami;
- 3) zasad postępowania pracownika.

Wszystkie te trzy obszary są wzajemnie sprzężone. Pracownik nie będzie bowiem w pełni wywiązywał się z odpowiedzialności wobec klienta, jeżeli nie będzie utożsamiał się z celami swojego Urzędu i nie będzie się czuł współodpowiedzialny za jego działania. Nie ma zadowolonych klientów bez zadowolonych pracowników. Aby pracownik utożsamiał się z Urzędem należy w sposób przejrzysty określić stosunki pomiędzy Kierownictwem Urzędu a jego pracownikami oraz wzajemnie - pomiędzy pracownikami. Ponadto należy bezwzględnie stosować zasadę, że klient wewnętrzny jest tak samo ważny jak klient zewnętrzny. Zadowolenie klienta zewnętrznego jest nierozdzielnie związane z satysfakcją klienta wewnętrznego. W systemie zarządzania należy więc ująć procedury umożliwiające określanie wymagań i oczekiwań poszczególnych klientów wewnętrznych i zewnętrznych oraz badanie satysfakcji tych ostatnich. ***Klient – obywatel jest najważniejszy***, to jego opinia decyduje o wizerunku Urzędu w oczach społeczności lokalnej oraz postrzeganiu Urzędu przez władze, podmioty gospodarcze, inwestorów, banki, a także inne podmioty.

Właściwe rozumienie zależności tych obszarów pomaga kształtować ***wizerunek Urzędu***, ponieważ jakość realizowanych zadań i świadczonych przez Urząd usług jest postrzegana przez pryzmat działania jego pracowników – ich postaw i zachowań. Urząd zapewniając pracownikom odpowiednie warunki i środowisko pracy ma prawo oczekiwać aby te postawy i zachowania były profesjonalne, etyczne i moralne.

Celem działania Urzędu jest zapewnienie pełnej satysfakcji obywatela, poprzez rzetelne wykonywanie przypisanym mu zadań, w sposób gwarantujący spełnienie wymagań potrzeb i oczekiwań obywatela.

Aby spełnić ten cel konieczne jest nawiązanie z obywatelami trwałej ***partnerskiej współpracy***, której efektem – poza rzetelną realizacją wszystkich przypisanych Urzędowi zadań - powinno być tworzenie wspólnej strategii działania na rzecz regionu. Taka partnerska współpraca jest możliwa tylko wtedy, gdy obywatel będzie miał pewność, że w stosunku do niego Urząd postępuje w sposób rzetelny i uczciwy.

Dla realizacji tego celu ustanawia się Kodeks Etyki Pracy w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego określający standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego a także zasady wspierania pracowników w prawidłowym wypełnianiu tych standardów.

KODEKS ETYKI PRACY W URZĘDZIE MARSZAŁKOWSKIM WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

1. Pracownik wykonuje swoją pracę tak, aby jego działania były wzorem praworządności i prowadziły do pogłębienia zaufania obywateli do Urzędu Marszałkowskiego.
2. Pracownik powinien być świadomy, że wykonując swoją pracę współtworzy wizerunek Urzędu Marszałkowskiego.
3. Pracownik wykonuje swoją pracę z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej.
4. Pracownik traktuje jednakowo wszystkich klientów, niezależnie od ich narodowości, płci, rasy, koloru skóry, pochodzenia etnicznego lub społecznego, cech genetycznych, języka, religii lub wyznania, przynależności do mniejszości narodowej, posiadanej własności, wieku, orientacji seksualnych.
5. Pracownik jest twórczy w realizowaniu zadań, a wyznaczone obowiązki wykonuje aktywnie.
6. Pracownik nie uchyla się od podejmowania trudnych rozstrzygnięć oraz odpowiedzialności za swoje postępowanie, wie, że interes publiczny wymaga działań rozważnych, ale skutecznych i realizowanych w sposób zdecydowany.
7. Pracownik przy wykonywaniu wszystkich zadań stosuje *zasadę rzetelności działania*. Kieruje się przepisami prawa i obowiązującymi w Urzędzie procedurami.
8. Pracownik realizuje zadania i świadczy usługi na poziomie satysfakcjonującym obywatela, poprzez zapewnienie zgodności usługi z obowiązującym prawem, z przyjętymi standardami działania instytucji państwowych i samorządowych, uwzględniając oczekiwania obywatela.
9. Pracownik realizując zadania, przedstawia klientowi zawsze rzeczywisty, a nie pożądaný obraz jego spraw.

10. Pracownik jest lojalny wobec Urzędu i zwierzchników, gotów do wykonywania służbowych poleceń, mając przy tym na względzie, aby nie zostało naruszone prawo lub popełniona pomyłka.
11. Pracownik traktuje z poufnością informacje uzyskiwane od obywatela lub innego współdziałającego z nami podmiotu i wykorzystuje je tylko w takim zakresie, w jakim wymaga tego realizacja zadania. Ujawnianie jakichkolwiek szczegółów i informacji dotyczących obywatela odbywa się jedynie za jego zgodą.
12. Pracownik nie angażuje się w jakiekolwiek działania, które stanowiłyby zagrożenie bezpieczeństwa i dobra obywateli.
13. Pracownik racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi, z dbałością o nie i jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie.
14. Pracownik rozwija wiedzę zawodową, potrzebną do jak najlepszego wykonywania pracy w Urzędzie, a w szczególności pracownik dąży do pełnej znajomości aktów prawnych oraz wszystkich faktycznych i prawnych okoliczności załatwianych spraw.
15. Pracownik przy wykonywaniu zadań dba o ich jakość merytoryczną i o dobre stosunki międzyludzkie.
16. Pracownik jest życzliwy ludziom, zapobiega napięciom w pracy i przestrzega zasad poprawnego zachowania.
17. Pracownik w swoich działaniach kieruje się *zasadą apolityczności*.
18. Pracownik nie uczestniczy w żadnej formie korupcji.
19. Pracownik nie podejmuje żadnych prac ani zajęć, które kolidują z obowiązkami służbowymi.
20. Pracownik szanuje prawo obywateli do informacji, mając na względzie jawność działania Urzędu, rzetelnie informuje klientów o prowadzonych sprawach, osiągnięciach i perspektywach rozwoju, dochowując przy tym tajemnic ustawowo chronionych.

Właściwie relacje pomiędzy kierownictwem Urzędu a pracownikami – oparte na wzajemnym zaufaniu – tworzą sprzyjające środowisko pracy, w którym pracownik czuje się bezpieczny, ma odpowiednie warunki do rozwoju własnej osobowości i w pełni utożsamia się ze swoją organizacją. Relacje pomiędzy pracownikiem a Urzędem wynikają z kultury organizacyjnej Urzędu, a więc wartości realizowanych przez Urząd, jego Kierownictwo, z zasad i przyjętych zwyczajów, a także z systemu nieformalnych więzi. Kultura organizacyjna Urzędu wzmocniana jest przez istniejące w Urzędzie zasady, tradycje i zwyczaje. Istotnym elementem kształtującym kulturę organizacyjną Urzędu jest właściwie rozumiane przywództwo na wszystkich poziomach zarządzania. Kierownictwo swoją postawą i zachowaniami tworzy niejako wzorzec postępowania, który świadomie czy też podświadomie jest naśladowany przez pracowników.

Aby w pełni zrealizować cel postawiony przed Urzędem i zapewnić właściwie relacje pomiędzy kierownictwem Urzędu a pracownikami, URZĄD przyjmuje poniższe zasady postępowania:

1. Bada satysfakcję obywateli - klientów z realizowanych na ich rzecz zadań, zgodnie z przyjętym standardem jakości usługi a wszelkie odstępstwa, które mogą wystąpić są natychmiast korygowane.
2. Ocenia poziom jakości realizowanych zadań obiektywnymi miarami.
3. Stale doskonali system dwustronnej komunikacji z obywatelem i społecznością lokalną, wykorzystując w tym celu nowoczesne formy, jak na przykład Internet.
4. Z klientami – obywatelami, jak również z dostawcami i innymi podmiotami współpracującymi z Urzędem prowadzi wspólne działania zmierzające do eliminowania wszelkiego rodzaju zagrożeń, których następstwem może być działanie korupcyjne. W szczególności stosuje jednoznaczne i przejrzyste procedury postępowania przy realizacji poszczególnych zadań i podejmowaniu decyzji.
5. W celu zmniejszenia prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożeń korupcyjnych przyjmuje dokument pt.: „***Polityka Antykorupcyjna Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego***”, z którym zostały zapoznane wszystkie współdziałające z Urzędem podmioty.
6. W Urzędzie rekrutacja, awansowanie i ocena pracowników odbywa się według znanych przez nich kryteriów merytorycznych dla danego stanowiska pracy.
7. W Urzędzie nie dyskryminuje się pracowników ze względu na rasę, religię, narodowość, kolor skóry, wiek, płeć, stan cywilny czy inwalidztwo.

8. Urząd zapewnia pracownikom czyste, zdrowe i bezpieczne środowisko pracy, zgodnie z przyjętymi standardami i przepisami prawa.
9. Urząd prowadzi politykę płacową opierającą się na czytelnych i przejrzystych, znanych pracownikom regułach, uwzględniających osobisty wkład pracy każdego pracownika. Z myślą o docenieniu wysiłków poszczególnych osób mających wkład w sukces Urzędu - reguły systemu wynagradzania są tak konstruowane, aby uwzględnić wkład indywidualny każdego pracownika.
10. Urząd zapewnia pracownikom możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji i rozwoju kariery osobistej.
11. W Urzędzie są zapewnione: właściwa kultura i klimat pracy dające pracownikowi szansę samorealizacji oraz szczere wyjaśnianie wszelkich kwestii dotyczących zachowań i decyzji uważanych za naganne etycznie.
12. W Urzędzie dąży się do zapewnienia stabilnych miejsc pracy oraz rzetelnie informuje pracowników o perspektywach zatrudnienia.
13. Urząd na bieżąco informuje pracowników o polityce i celach działania Urzędu, o aktualnej sytuacji finansowej i zawieranych kontraktach, w tym uczestnictwa w przetargach publicznych, zbywaniu własnych nieruchomości, o wynikach przeglądów systemu zarządzania, oraz o swoim miejscu i roli w systemie.
14. W Urzędzie dąży się do zapewnienia jak najpełniejszej komunikacji z każdym pracownikiem.
15. W Urzędzie nie toleruje się molestowania seksualnego i psychicznego oraz używania przemocy fizycznej.
16. W przypadku konieczności zwolnienia pracowników – nie z ich winy – podejmuje się starania, mające na celu znalezienie im nowej pracy.

Kodeks Etyki Pracy w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego jest wzorem postępowania dla wszystkich pracowników Urzędu, którzy w swojej służbie publicznej kierują się obowiązującym porządkiem prawnym, ogólnie przyjętymi zasadami moralnymi oraz troską o dobro wspólnoty samorządowej.

Kodeks będzie okresowo analizowany i w miarę potrzeby aktualizowany. Dyrektorzy departamentów i kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych są zobowiązani do monitorowania i analizy stosowania zasad ujętych w Kodeksie.