

**ZARZĄDZENIE NR B.0050.117.2013**  
**BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA**

z dnia 22 maja 2013 r.

**w sprawie: wprowadzenia Kodeksu Etyki Pracowników**  
**Urzędu Miejskiego w Bieruniu**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym( t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn.zm.) i art. 68 ust. 2 pkt 5 i art. 69 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. Nr 157, poz. 1240 z późn.zm.) w zw. z Komunikatem Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. (Dz.Urz. MF Nr 15, poz. 84) w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.

**Burmistrz Miasta Bierunia**  
**postanawia:**

**§ 1**

Wprowadzić „Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu”, w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Powołać Zespół d/s etyki w składzie:

- 1) Danuta Żerdka /Skarbnik Miasta/,
- 2) Krystyna Trzońska /Naczelnik Wydziału Ładu Przestrzennego i Gospodarki Nieruchomościami/,
- 3) Alina Pluta /Główny Specjalista ds. kontroli/,
- 4) Adam Kondla /Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością/.

**§ 3**

Wykonanie zarządzenia powierzyć Sekretarzowi Miasta, naczelnikom i kierownikom komórek organizacyjnych urzędu oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

## **Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu**

### **PREAMBUŁA**

Kodeks etyki jest zbiorem norm moralnych, którymi powinni kierować się pracownicy Urzędu Miejskiego w Bieruniu w kontaktach z Klientami oraz w relacjach pomiędzy Pracownikami.

### **ROZDZIAŁ 1**

Ileokroć w Kodeksie jest mowa o:

1. urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Bieruniu,
2. kodeksie – należy przez to rozumieć Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu,
3. pracowniku – należy przez to rozumieć pracowników, zatrudnionych w Urzędzie Miejskim w Bieruniu,
4. kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną i prawną, która załatwia sprawę lub współpracuje z Urzędem Miejskim w Bieruniu.

### **ROZDZIAŁ 2**

Pracownik Urzędu Miejskiego w Bieruniu jest zobowiązany kierować się w swoim postępowaniu w szczególności zasadami:

1. praworządności,
2. bezstronności i bezinteresowności,
3. uczciwości i rzetelności,
4. odpowiedzialności,
5. obiektywizmu i neutralności,
6. jawności i otwartości,
7. dbałości o dobre imię urzędu,
8. uprzejmości i życzliwości.

### **ROZDZIAŁ 3**

Zgodnie z zasadami wymienionymi w rozdziale 2 przestrzegamy następujących postanowień:

1. Wykonując obowiązki służbowe kierujemy się interesem publicznym.
2. Nie przyjmujemy od klientów żadnych korzyści materialnych bądź osobistych.
3. Powierzone zadania wykonujemy starannie, według najlepszej wiedzy w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.
4. Sprawy rozpatrujemy niezwłocznie i rzetelnie.
5. Nie podejmujemy prac będących w sprzeczności z obowiązkami pracowniczymi.
6. Nie rozpatrujemy i nie załatwiamy spraw, które w jakikolwiek sposób wiążą się z naszym interesem osobistym.
7. Nie manifestujemy swoich poglądów politycznych i sympatii politycznych.
8. Zapewniamy poufność informacji nabytych podczas pełnienia obowiązków służbowych.
9. Klientów traktujemy równo w sposób wolny od uprzedzeń, szanując ich godność i dobre imię.
10. Dbamy o powierzone mienie.
11. Środkami publicznymi gospodarujemy w sposób racjonalny, oszczędny, efektywny i terminowy.
12. Jesteśmy gotowi do poniesienia odpowiedzialności za popełnione przez nas błędy oraz do natychmiastowego naprawienia ich skutków.
13. Rozwijamy się zawodowo poprzez samokształcenie i udział w specjalistycznych szkoleniach.
14. Dzielimy się swoim doświadczeniem i wiedzą ze współpracownikami.
15. Wypełniamy polecenia służbowe, jeśli nie są one sprzeczne z prawem lub przyjętymi zasadami etycznymi.
16. Nie ulegamy negatywnym emocjom, rozmowy przeprowadzamy spokojnie i rozważnie z poszanowaniem praw rozmówców.
17. Jesteśmy lojalni w stosunku do przełożonych, podwładnych i współpracowników.
18. Zachowujemy się uprzejmie, życzliwie, z godnością według zasad dobrego wychowania i wysokiej kultury osobistej.

#### **ROZDZIAŁ 4 - Strój**

1. Pracownicy stawiają się w pracy w stroju czystym i schludnym.
2. Zarówno kobiety jak i mężczyzn obowiązuje w pracy ubiór klasyczny, zgodnie z przyjętymi zasadami Savoir Vivre.
3. Kolorystyka stroju ma być stonowana, a noszona biżuteria skromna i nierzucająca się w oczy.
4. Mężczyźni mają ubierać się w długie spodnie, koszulę i marynarkę, natomiast kobiety w żakiety i bluzkę lub bluzkę koszulową, spódnicę, sukienkę (o umiarkowanym dekolcie i długości) bądź długie spodnie.
5. Zaleca się noszenie krawatów w przypadku mężczyzn (mile widziane, lecz nie wymagane).
6. Strój nie może naruszać poczucia estetyki, zasad moralnych i etycznych.
7. Na terenie urzędu, każdy z pracowników ma obowiązek noszenia identyfikatora osobistego w miejscu widocznym (załącznik nr 1).

**Wprowadza się ujednolicony strój pracowników tzw. pierwszego kontaktu (kancelaria, pracownicy ochrony - dozorczy).**

**Stroje są zabezpieczone przez pracodawcę.**

#### **ROZDZIAŁ 5 - Obsługa klienta**

1. W kontaktach z klientem, pracownik urzędu zobowiązany jest do uprzejmej, pełnej zrozumienia, służącej pomocą i wyczerpującej obsługi.
2. W przypadku napotkania klienta, który wyraźnie nie ma orientacji gdzie załatwić sprawę lub w jaki sposób dotrzeć do danej komórki, każdy pracownik jest zobowiązany do doprowadzenia klienta do celu.
3. W przypadku klientów niepełnosprawnych i starszych, klient ma być obsłużony w miejscu swego przybycia do urzędu. Pomocy udzielają mu w tym przypadku pracownicy kancelarii.
4. W czasie rozmowy z klientem, pracownik Urzędu zobowiązany jest do stosowania Zasad Obsługi Klienta (załącznik nr 2).

#### **ROZDZIAŁ 6 - Organizacja pracy**

1. Każdy pracownik zobowiązany jest do utrzymania swego miejsca pracy w czystości i porządku.
2. Zakazuje się używania materiałów (druki, gadzety, kalendarze, smycze, itp.) promujących wszelkie podmioty zewnętrzne.

#### **ROZDZIAŁ 7 – Odpowiedzialność**

1. Wszyscy pracownicy urzędu składają oświadczenia o zapoznaniu się z niniejszym kodeksem, niezwłocznie po jego wejściu w życie (załącznik nr 3).
2. Oświadczenie dołącza się do akt osobowych.
3. Nowy pracownik urzędu zapoznaje się z niniejszym kodeksem i składa oświadczenie niezwłocznie po zawarciu umowy o pracę.
4. Pracownik urzędu za nieprzestrzeganie niniejszego kodeksu ponosi odpowiedzialność porządkową (art. 108 Kodeksu pracy).

#### **ROZDZIAŁ 8 – Kontrola**

1. Pracownicy urzędu zajmujący stanowiska kierownicze dają przykład stosowania ustalonych zasad etycznych oraz monitorują przestrzeganie kodeksu wśród podwładnych.
2. Stosowanie się do niniejszego kodeksu będzie również objęte kontrolą wewnętrzną oraz audytem wewnętrznym Systemu Zarządzania Jakością w formie kontroli doraźnych lub problemowych.

#### **ROZDZIAŁ 9 – Zespół ds. etyki**

Zespół ds. etyki pomaga w rozwiązywaniu dylematów etycznych oraz koordynuje prace związane z wdrożeniem kodeksu.

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Kierownictwo urzędu upowszechnia zasady zawarte w niniejszym kodeksie wśród podległych im pracownikom celem propagowania zawartych w nim zasad.

Wzór identyfikatora

	<p><b>URZĄD MIEJSKI W BIERUNIU</b></p>
	<p><b>WYDZIAŁ/REFERAT/ SAMODZIELNE STANOWISKO</b></p>
	<p><b>IMIĘ I NAZWISKO</b></p>
	<p>STANOWISKO</p>

#### ZASADY OBSŁUGI KLIENTA – ROZMOWA TELEFONICZNA

##### **W czasie rozmowy telefonicznej:**

- a. Uśmiechaj się – rozmówca wyczuwa twoje emocje także przez telefon
  - b. Nie jedz ani nie pij
1. Każdą rozmowę telefoniczną rozpocznij formułą: **Dzień dobry, Urząd Miejski w Bieruniu, imię i nazwisko, w czym mogę pomóc.**
  2. Jeżeli wiemy, że klient dzwonił się wcześniej do urzędu i został przekierowany do naszej komórki, można użyć formuły: **Dzień dobry, nazwa komórki, imię i nazwisko, w czym mogę pomóc.**
  3. W trakcie rozmowy: Nie przerywaj klientowi, nie poganiaj go, nie odsyłaj do innej osoby.
  4. Wysłuchaj do końca, potwierdź mu czy dobrze zrozumiałeś sprawę, a następnie zaproponuj sposób załatwienia sprawy.
  5. Jeżeli sprawa nie dotyczy twojej komórki, ale wiadome jest gdzie sprawa ma być załatwiona, przekieruj rozmówcę do właściwej merytorycznie komórki, podając jednocześnie numer wewnętrzny (bezpośredni).
  6. Jeżeli nie wiesz która komórka merytorycznie jest właściwa do załatwienia sprawy, poproś klienta o numer telefonu, poinformuj go, że skontaktuje się z nim osoba właściwa merytorycznie i przekaz niezwłocznie sprawę do tej osoby z prośbą o kontakt z klientem.
  7. Jeżeli wymagane jest aby klient stawił się w urzędzie poinformuj go o tym i przekaz mu informacje z jakimi dokumentami ma się stawić. Jeżeli nie wiesz, poproś klienta o numer telefonu, poinformuj go że skontaktuje się z nim osoba właściwa merytorycznie i przekaz niezwłocznie sprawę do tej osoby z prośbą o kontakt z klientem.

#### ZASADY OBSŁUGI KLIENTA – ROZMOWA BEZPOŚREDNIA

##### **W czasie rozmowy bezpośredniej z klientem:**

- a. Uśmiechaj się – rozmówca wyczuwa twoje emocje
  - b. Nie jedz ani nie pij
1. Każdą rozmowę rozpocznij formułą: **Dzień dobry, w czym mogę pomóc.**
  2. W trakcie rozmowy: Nie przerywaj klientowi, nie poganiaj go, nie odsyłaj do innej osoby.
  3. Wysłuchaj do końca, potwierdź mu czy dobrze zrozumiałeś sprawę, a następnie zaproponuj sposób załatwienia sprawy.
  4. Jeżeli sprawa nie dotyczy twojej komórki, ale wiadome jest gdzie sprawa ma być załatwiona, zaprowadź rozmówcę do właściwej merytorycznie komórki. Jeśli jest to niemożliwe wskaż dokładnie klientowi miejsce załatwienia sprawy.
  5. Jeżeli nie wiesz która komórka merytorycznie jest właściwa do załatwienia sprawy, rozeznaj sprawę, znajdź komórkę merytoryczną a następnie postępuj zgodnie z pkt 4.
  6. Jeżeli w czasie obsługi klienta dzwoni telefon, przeproś kulturalnie klienta, następnie odbierz telefon, pamiętaj jednak, aby rozmowa nie trwała zbyt długo. W przypadku, gdy sprawa wymaga czasu, poproś o nr telefonu i oddzwon do klienta po zakończeniu obsługi klienta na miejscu.

#### KONTAKT Z MEDIAMI – ZASADY POSTĘPOWANIA

W przypadku wszelkich pytań ze strony mediów do udzielania takich informacji uprawnieni są:

Burmistrz Miasta  
Z-ca Burmistrza  
Sekretarz Miasta  
Rzecznik prasowy urzędu.

Pracownik odbierający takie zapytanie zobowiązany jest przekazać go do sekretariatu.

**Załącznik Nr 3**  
do Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu  
Miejskiego w Bieruniu

.....  
(imię i nazwisko pracownika)

.....  
( stanowisko służbowe)

.....  
(komórka organizacyjna)

**O Ś W I A D C Z E N I E**

Oświadczam, że zapoznałem (-am) się z „Kodeksem Etyki Pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu”.

Bieruń, dnia .....

.....  
podpis pracownika

---

Podstawy prawne:

1. art. 68 ust. 2 pkt 5 i art. 69 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. Nr 157, poz. 1240 z późn.zm.).
2. art. 108 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn.zm.).