



**Przepisy z dnia 2 grudnia 2012 r. wprowadzające
Kodeks Etyki pracowników Urzędu Gminy w Kadzidle, Procedurę postępowania w
przypadku naruszenia postanowień Kodeksu Etyki oraz System monitorowania
poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu
Gminy w Kadzidle.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§1

1. Wprowadza się Kodeks Etyki pracowników Urzędu Gminy w Kadzidle, w brzmieniu stanowiącym załącznik nr. 1 do niniejszego pisma.
2. Wprowadza się Procedurę postępowania w przypadku naruszenia postanowień Kodeksu Etyki pracownika Urzędu Gminy w Kadzidle w brzmieniu stanowiącym załącznik nr. 2 do niniejszego pisma.
3. Wprowadza się System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Kadzidle, w brzmieniu stanowiącym załącznik nr. 3 do niniejszego pisma

§2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§3

Przepisy wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia podpisania.

Wójt

Dariusz Łukaszewski



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SPRAWNY URZĄD SIŁĄ
SAMORZĄDU LOKALNEGO**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik nr 1

Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Gminy w Kadzidle

Kadzidło, grudzień 2012



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SPRAWNY URZĄD SIŁĄ
SAMORZĄDU LOKALNEGO**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Spis treści

Preambuła	4
Rozdział I – Słownik	4
Rozdział II – Postanowienia ogólne	4
Rozdział III – Zasady postępowania	5
Rozdział VII – Postanowienia końcowe.....	8
Załącznik Nr 1 do Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu.....	9



Preambuła

Kodeks Etyki jest zbiorem zasad i wartości etycznych wyznaczających standardy postępowania pracowników Urzędu Gminy w Kadzidle podczas wykonywania obowiązków służbowych i tym samym realizacji interesu publicznego.

Rozdział I – Słownik

§1.

Ilekroć w Kodeksie Etyki jest mowa o:

1. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Kadzidle;
2. Kodeksie Etyki – należy przez to rozumieć zbiór zasad i wartości etycznych wyznaczających standardy postępowania pracowników urzędu podczas wykonywania obowiązków służbowych, realizacji interesu publicznego, reprezentowania Urzędu na zewnątrz;
3. konflikcie interesu – należy przez to rozumieć postępowanie u podstaw, którego leży stronnicze, nieobiektywne i niezgodne z prawem i z powszechnie przyjętymi standardami postępowania realizowanie interesu publicznego;
4. postawie etycznej – należy przez to rozumieć takie zachowanie, które nie wykracza poza powszechnie przyjęte i akceptowalne przez społeczeństwo normy postępowania podczas wykonywania obowiązków służbowych, jak również życia prywatnego;

Rozdział II – Postanowienia ogólne

§2.

Celem Kodeksu Etyki pracownika Urzędu jest:

- 1) wyznaczanie zasad i standardów postępowania pracowników Urzędu w związku z wykonywaniem przez nich zadań publicznych, mających pośrednio lub bezpośrednio wpływ na wizerunek Urzędu, jako instytucji publicznej;
- 2) zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania wspierając tym samym realizację zadań Urzędu w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy.

§3.

Zakres obowiązywania



Kodeks obowiązuje wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie, podczas kontaktu z klientami, przełożonymi i współpracownikami Urzędu. Niniejszy kodeks obowiązuje również pracowników zatrudnionych w Urzędzie w ramach umów cywilnoprawnych, praktykantów oraz stażystów.

§4.

Przedmiotowy zakres obowiązywania Kodeksu Etyki

Kodeks Etyki określa zasady i standardy postępowania pracowników Urzędu podczas wykonywania przez nich zadań oraz reprezentowania Urzędu w kontaktach z klientami.

Rozdział III – Zasady postępowania

§5.

Ogólne zasady postępowania

1. Pracownik Urzędu wykonuje powierzone mu zadania publiczne z poszanowaniem godności i szacunkiem względem drugiego człowieka, z zachowaniem zasad dobrej administracji, nie narażając jednocześnie na utratę zaufania do instytucji publicznej, której jest przedstawicielem.
2. Pracownik Urzędu swoją postawą czynnie uczestniczy w tworzeniu pozytywnego wizerunku Urzędu oraz wpływa na opinię publiczną dotyczącą samego urzędu, jak również administracji publicznej.

§6.

Szczegółowe zasady postępowania

Zawarte w kodeksie zasady postępowania obowiązują wszystkich pracowników i odnoszą się do następujących obszarów działalności Urzędu:

- a) wzajemnych relacji pomiędzy pracownikami a klientami;
- b) wzajemnych relacji pomiędzy kierownictwem Urzędu a pracownikami;
- c) wzajemnych relacji pomiędzy pracownikami.

1. Zasada praworządności

Pracownik Urzędu kierując się zasadą praworządności:

- a) wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów prawa;

Projekt "**Sprawny urząd siłą samorządu lokalnego**" jest realizowany przez Związek Stowarzyszeń "Kurpsie Razem" i współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



b) dąży do pełnej znajomości aktów prawnych i przepisów dotyczących realizowanych obowiązków służbowych, w tym do poznania wszystkich okoliczności mających związek ze sprawą.

2. Zasada bezstronności i obiektywizmu

Pracownik Urzędu kierując się zasadą bezstronności i obiektywizmu:

- a) podczas realizacji powierzonych obowiązków traktuje wszystkie strony postępowania równo, mając na względzie interes publiczny i wspólne dobro;
- b) bez uprzedzeń traktuje wszystkich klientów i współpracowników bez względu na kolor skóry, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, język, religię, przekonania polityczne, orientację seksualną, pozycję społeczną;
- c) nie ulega wpływom i naciskom sprzecznym z interesem publicznym;
- d) swoim postępowaniem nie dopuszcza do powstania konfliktu pomiędzy interesem publicznym a prywatnym;
- e) z własnej inicjatywy wyłącza się z postępowań, w których nie mógłby być całkowicie obiektywny.

3. Zasada bezinteresowności i uczciwości

Pracownik Urzędu kierując się zasadą bezinteresowności i uczciwości:

- a) korzysta z posiadanych uprawnień i powierzonych mu zasobów wyłącznie w sprawach służbowych, przy realizacji zadań publicznych;
- b) nie czerpie korzyści materialnych ani osobistych z tytułu zajmowanego stanowiska bądź z tytułu realizowanych spraw;
- c) nie wykorzystuje zobowiązań wynikających między innymi z pokrewieństwa, powinowactwa lub przynależności, które skutkowałyby podejrzeniami o stronniczość lub interesowność;
- d) w przypadku próby wręczenia przez klienta korzyści materialnej, stanowczo odmawia, informując swojego przełożonego o zaistniałej sytuacji w celu uniknięcia podejrzenia o niestosowne zachowanie.

4. Zasada odpowiedzialności i rzetelności

Pracownik Urzędu kierując się zasadą odpowiedzialności i rzetelności:

- a) w sposób odpowiedzialny, racjonalny i efektywny gospodaruje powierzonymi zasobami i środkami publicznymi;
- b) ujawnia próby marnotrawienia i defraudacji środków publicznych;
- c) nie unika działania w sytuacjach trudnych;
- d) gwarantuje wysoką jakość świadczonych usług, poprzez ciągłe podnoszenie kwalifikacji zawodowych i dokształcanie się;
- e) udziela tylko i wyłącznie sprawdzonych informacji;



f) dementuje informacje sprzeczne ze stanem faktycznym.

5. Zasada współpracy i lojalności

Pracownik Urzędu kierując się zasadą współpracy i lojalności:

- a) jest lojalny wobec Urzędu, przełożonych i współpracowników;
- b) jest gotowy do wykonywania poleceń służbowych zgodnie z posiadanymi uprawnieniami i powierzonymi obowiązkami służbowymi;
- c) swoim postępowaniem dba o dobre imię Urzędu;
- d) nie wyraża negatywnych opinii o swoich przełożonych i współpracownikach, w szczególności w obecności osób trzecich;
- e) przy realizacji zadań publicznych dzieli się posiadaną wiedzą i informacjami, o ile nie są one objęte tajemnicą służbową.

6. Zasada jawności i dyskrecji

Pracownik Urzędu kierując się zasadą jawności i dyskrecji:

- a) szanuje prawo dostępu obywateli do informacji;
- b) udostępniając informacje o charakterze publicznym zachowuje jednocześnie tajemnice ustawowo chronione;
- c) zapewnia poufność w zakresie danych osobowych klientów oraz informacji, które pozyskał w trakcie wykonywania obowiązków służbowych;
- d) szanuje godność każdego klienta w szczególności jego prawa, dobra osobiste i własność.

7. Zasada uprzejmości i życzliwości w kontaktach z klientami, współpracownikami, przełożonymi i podwładnymi

Pracownik Urzędu kierując się zasadą uprzejmości i życzliwości z klientami, współpracownikami, przełożonymi i podwładnymi:

- a) zachowuje się uprzejmie i życzliwie w kontaktach z klientami, przełożonymi i współpracownikami;
- b) nie unika bezpośredniego kontaktu z klientem;
- c) nie podejmuje żadnych działań mogących naruszać godność obywateli, przełożonych i współpracowników;
- d) unika sytuacji konfliktowych, dążąc w przypadku ich wystąpienia do polubownego rozstrzygnięcia zaistniałego konfliktu.

§ 7.



1. W przypadku zaobserwowania sytuacji mogącej świadczyć o wystąpieniu incydentu naruszenia postanowień Kodeksu Etyki pracownik Urzędu powinien zgłosić swoje wątpliwości do bezpośredniego przełożonego.
2. Osoba przyjmująca zgłoszenie powinna zagwarantować anonimowość osobie zgłaszającej oraz dokonać oceny zgłoszenia.
3. Po dokonaniu oceny zgłoszenia, w przypadku stwierdzenia jego zasadności podejmowane są stosowne kroki wobec osoby, która dopuściła się naruszenia postanowień niniejszego kodeksu.
4. Szczegółowy sposób postępowania w przypadku zgłoszenia naruszenia kodeksu etyki oraz możliwe sankcje określa procedura postępowania w przypadku naruszenia Kodeksu Etyki.

Rozdział VII – Postanowienia końcowe

§8.

1. Postanowienia Kodeksu Etyki obowiązują wszystkich pracowników Urzędu, bez względu na charakter wykonywanej pracy, wymiar czasu pracy oraz zajmowane stanowisko.
2. Potwierdzenie zapoznania się z Kodeksem Etyki i przyjęcia do stosowania stanowi podpisane oświadczenie, którego wzór jest załącznikiem do niniejszego Kodeksu.
3. Podpisane przez pracownika Urzędu oświadczenie o zapoznaniu się z Kodeksem Etyki dołączone jest do dokumentacji pracowniczej znajdującej się w aktach osobowych.
4. Pracownicy Urzędu po zapoznaniu się z treścią Kodeksu Etyki zobowiązani są do przestrzegania przepisów i postanowień w nim zawartych. Każdy nowo zatrudniony pracownik ma obowiązek zapoznania się z niniejszym kodeksem.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Kodeksem Etyki stosuje się odpowiednio przepisy prawne.

§9.

Kodeks etyki pracowników Urzędu Gminy wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT
Dariusz Łukaszewski



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SPRAWNY URZĄD SIŁĄ
SAMORZĄDU LOKALNEGO**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik Nr 1 do Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu

Kadzidło , r

.....
(imię i nazwisko)

.....
(stanowisko)

.....
(komórka organizacyjna)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zostałam/em zapoznana/y z treścią Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu. Tym samym zobowiązuję się do jego stosowania i przestrzegania zawartych w nim zapisów.

.....
(podpis pracownika)

WOJT
Dariusz Łukaszewski



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SPRAWNY URZĄD SIŁĄ
SAMORZĄDU LOKALNEGO**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Załącznik nr 2

Procedura postępowania w przypadku naruszenia postanowień Kodeksu Etyki pracownika Urzędu Gminy w Kadzidle



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SPRAWNY URZĄD SIŁĄ
SAMORZĄDU LOKALNEGO**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Kadzidło, grudzień 2012

Projekt "**Sprawny urząd siłą samorządu lokalnego**" jest realizowany przez Związek Stowarzyszeń "Kurpsie Razem" i współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Spis treści

Rozdział I Cel, zakres stosowania procedury.....	13
Rozdział II Odpowiedzialności.....	13
Rozdział III Obowiązki pracownika w przypadku zgłaszanie wystąpienia incydentów o charakterze naruszeń Kodeksu Etyki.....	14
Rozdział IV Obowiązki klientów w przypadku zgłaszanie wystąpienia incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki.....	15
Rozdział V Obowiązki osób zajmujących stanowiska kierownicze oraz czynności podejmowane w przypadku naruszenia norm etycznych.....	16
Rozdział VI Analiza incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki i działania doskonalące.....	17
Rozdział VII Kary za naruszenie postanowień Kodeksu Etyki.....	17
Rozdział VIII Postanowienia końcowe.....	18
Załącznik Nr 1 do procedury postępowania w przypadku naruszenia postanowień Kodeksu Etyki.....	19



Rozdział I Cel, zakres stosowania procedury

§ 1. Niniejsza procedura określa:

- 1) zasady dokonywania zgłoszeń incydentów o naruszeniu Kodeksu Etyki w Urzędzie;
- 2) zasady zgłaszania incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki przez klientów Urzędu;
- 3) zasady postępowania ze zgłoszonym incydem o naruszeniu Kodeksu Etyki;
- 4) osoby odpowiedzialne za postępowanie ze zgłoszeniem incydem o naruszeniu Kodeksu Etyki.

§ 2. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie skutecznego zarządzania zidentyfikowanymi niezgodnościami, które stanowią w myśl procedury incydem o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki.

§ 3. Ponadto, ilekroć w Procedurze jest mowa o:

1/ incydencie o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki – należy przez to rozumieć każdą niezgodność, w wyniku, której doszło do podejrzenia naruszenia lub naruszenia przepisu prawa lub zapisów zawartych w regulacjach wewnętrznych, mająca znamiona złamania zasad zawartych w Kodeksie Etyki pracowników Urzędu.

Rozdział II Odpowiedzialności

§ 4. Sekretarz odpowiada w szczególności za:

- 1) przyjmowanie zgłoszeń incydentów o naruszenia Kodeksu Etyki;
- 2) prowadzenie rejestru zgłoszonych incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki;
- 3) wstępną weryfikację zgłoszonych incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki;



§ 5. Kierownik Urzędu odpowiada w szczególności za podejmowanie decyzji o konieczności, formie i zakresie kontaktu z osobami spoza Urzędu, w sytuacji, gdy wyniki wstępnej analizy zgłoszenia incydentu o charakterze nadużycia Kodeksu Etyki go do tego zobowiązują.

§ 6. Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację zadań określonych w niniejszej procedurze oraz Kodeksie Etyki pracowników Urzędu.

Rozdział III Obowiązki pracownika w przypadku zgłoszenie wystąpienia incydentów o charakterze naruszeń Kodeksu Etyki

§ 7. Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek zgłosić wystąpienie incydentu o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki, czyli każdego zdarzenia, które jego zdaniem może mieć wpływ na przebieg realizację zadań i być odstępstwem od przyjętych zasad etycznych.

§ 8. 1. Zgłoszenie wystąpienia incydentu musi nastąpić nie później niż 48 godziny po zidentyfikowaniu zdarzenia lub powzięciu informacji o zajściu takiego zdarzenia.

2. Sytuacje wystąpienia incydentów w urzędzie zgłaszane są do Sekretarza Gminy drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretarz@kadzidlo.pl, drogą pocztową na adres Urzędu z dopiskiem na kopercie „Naruszenia Kodeksu Etyki”, lub w formie bezpośredniej. Dostęp do incydentów zgłoszonych drogą elektroniczną ma wyłącznie Sekretarz.

3. Zgłoszenie wystąpienia incydentu powinno zawierać następujące informacje:

- 1) dane personalne osoby zgłaszającej;
- 2) dane personalne osoby, której dotyczy zgłoszenie;
- 3) opis wystąpienia incydentu o naruszenia Kodeksu Etyki;
- 4) lokalizację incydentu o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki, tj. wskazanie komórki organizacyjnej.

4. Zapewnia się anonimowość osobie zgłaszającej, wyłącznie w przypadku konieczności



uzupełnienia informacji osoba zgłaszająca może być poproszona o złożenie dodatkowych wyjaśnień.

§ 9. 1. Zgłoszone incydenty, po wstępnej weryfikacji przez Sekretarza są umieszczane w Rejestrze zgłoszonych incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki.

2. Rejestr zgłoszonych incydentów o charakterze korupcyjnym jest przechowywany u Sekretarza. Dostęp do rejestru mają członkowie kierownictwa Urzędu. Wzór rejestru stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej Procedury.

Rozdział IV Obowiązki klientów w przypadku zgłoszenia wystąpienia incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki

§ 10. Klienci Urzędu mają możliwość zgłoszenia wystąpienia incydentu o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki za pomocą:

- 1) przesyłki wysłanej na adres Urzędu za pośrednictwem poczty tradycyjnej;
- 2) przesyłki złożonej na miejscu w Biurze podawczym Urzędu;
- 3) bezpośrednio u Sekretarza Gminy.
- 4) poczty elektronicznej na adres e-mail: sekretarz@kadzidlo.pl.

§ 11. 1. Zgłoszenie wystąpienia incydentu o naruszenia Kodeksu Etyki z zewnątrz Urzędu powinno zawierać:

- 1) dane personalne osoby zgłaszającej;
- 2) dane kontaktowe (tel., e-mail lub adres korespondencyjny);
- 3) dane personalne osoby, której dotyczy zgłoszenie;
- 4) opis wystąpienia incydentu o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki.

2. Przesyłka ze zgłoszeniem wystąpienia incydentu o charakterze korupcyjnym powinna zawierać dopisek: „Naruszenia Kodeksu Etyki”. Przesyłka ta nie podlega otwarciu w



sekretariacie, po zarejestrowaniu w dzienniku korespondencji przychodzącej bez podania nadawcy, przekazywana jest bezpośrednio do Sekretarza Gminy.

§ 12. Zgłoszone incydenty o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki po wstępnej weryfikacji przez Sekretarza Gminy są umieszczane w Rejestrze zgłoszonych incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki.

§ 13. W przypadku złożenia skargi zawierającej informację o incydencie o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki odnoszącej się do działań Urzędu należy postępować zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm) obowiązującymi w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg.

Rozdział V Obowiązki osób zajmujących stanowiska kierownicze oraz czynności podejmowane w przypadku naruszenia norm etycznych.

§ 14. Po dokonaniu wpisu do Rejestru zgłoszonych incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki, Sekretarz Gminy dokonuje analizy zgłoszenia i podejmuje decyzje, w której stwierdza, że:

- 1) zgłoszenie ma znamiona działania będącego przestępstwem ściganym z Urzędu, w tym wypadku planuje sposób postępowania albo;
- 2) zgłoszenie ma znamiona naruszeń wewnętrznych norm postępowania niebędących przestępstwem ściganym z Urzędu w tym wypadku planuje sposób postępowania albo;
- 3) zgłoszenie nie jest incydem o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki, w tym wypadku kończy dalsze postępowanie.

§ 15. W każdym przypadku w sytuacji, gdy są wątpliwości, co do postępowania ze zgłoszeniem, Sekretarz Gminy konsultuje się z pozostałymi przedstawicielami kierownictwa Urzędu.



§ 16. W przypadku, gdy w wyniku zgłoszenia incydentu o naruszenia Kodeksu Etyki konieczny jest kontakt z osobami spoza Urzędu, decyzję o konieczności, formie i zakresie kontaktu podejmuje Kierownik Urzędu.

§ 17. W przypadku, gdy zgłoszenie zostało zakwalifikowane, jako incydent o charakterze korupcyjnym, będący przestępstwem ściganym z urzędu, Kierownik Urzędu niezwłocznie powiadamia organy ścigania np. Policję, Centralne Biuro Antykorupcyjne (art. 304 § 2 k.p.k.).

§ 18. W sytuacji zaistnienia incydentu o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki z udziałem Kierownictwa Urzędu, Sekretarz Gminy powiadamia Przewodniczącego Rady Gminy.

§ 19. Termin rozpatrzenia zgłoszenia incydentu o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki, powinien być zgodny z przepisami k.p.a., jednak nie dłuższy niż 14 dni.

Rozdział VI Analiza incydentów o charakterze naruszenia Kodeksu Etyki i działania doskonalące

§ 20. Sekretarz Gminy wraz z kierownictwem urzędu wspólnie podejmują działania pozwalające na zminimalizowanie skutku wystąpienia incydentu i eliminację jego przyczyny by uniemożliwić jego ponowną materializację w przyszłości.

§ 21. Po zatwierdzeniu planu działań korygujących przez Kierownika Urzędu, plan ten przekazywany jest do realizacji.

Rozdział VII Kary za naruszenie postanowień Kodeksu Etyki

§ 22. 1. Za naruszenie Kodeksu w sprawach uregulowanych prawem grożą sankcje przewidziane przepisami prawa.



2. Za uporczywe naruszenie zasad etycznych dotyczących dobrych obyczajów i stosunków międzyludzkich grozi wszczęciem postępowania wyjaśniającego na podstawie niniejszej procedury, a następnie postępowania dyscyplinarnego i może być podstawą nałożenia kar porządkowych zgodnie z aktualnym Regulaminem Pracy Urzędu oraz Ustawą z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21 poz. 94 z późn. zm.) i w terminach tam określonych.

3. Udokumentowane przypadki uporczywego naruszania zasad etycznych, niepodlegające karze porządkowej oraz sankcjom karnym, mogą skutkować odebraniem upoważnień do wydawania decyzji, nieuwzględnieniem przy decyzjach o awansie lub podwyżce wynagrodzenia, nagrodach, pomocy przy podnoszeniu kwalifikacji i innej.

Rozdział VIII Postanowienia końcowe

§ 24. Procedura postępowania swoim zakresem obejmuje wszystkich pracowników Urzędu.

WOJT
Dariusz Łukasz



**Załącznik Nr 1 do procedury postępowania w przypadku naruszenia postanowień
Kodeksu Etyki**

Wzór rejestru zgłoszonych incydentów o charakterze naruszeń Kodeksu Etyki

Rejestr od dnia do dnia.....

Lp.	Data zgłoszenia	Zgłaszający	Jakiej komórki organizacyjnej dotyczy	Opis naruszenia	Charakter naruszenia	Podjęte działania (jeśli zasadne)	Zamknięte postępowanie (tak/nie)

WÓJT
Mariusz Lukaszewski



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SPRAWNY URZĄD SIŁĄ
SAMORZĄDU LOKALNEGO**

**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



Załącznik nr 3

System monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania Urzędu Gminy w Kadzidle

Kadzidło, grudzień 2012



Spis treści

1. Cel wprowadzenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów	22
2. Definicje i skróty	22
3. Przedmiot systemu.....	22
4. Metodyka badawcza	23
5. Procedura badawcza	24
6. Załącznik do systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania urzędu	26



1. Cel wprowadzenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów

- 1.1. System monitorowania poziomu satysfakcji klientów opracowany został w ramach projektu „Sprawy urząd siłą samorządu lokalnego”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
- 1.2. Niniejszy system monitorowania poziomu satysfakcji klientów ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania poziomu zadowolenia Klientów Urzędu Gminy Kadzidle, z jakości usług publicznych i wprowadzania na podstawie zebranych wyników działań doskonalących.

2. Definicje i skróty

- 2.1. Urząd – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Kadzidle.
- 2.2. Klient – należy przez to rozumieć dowolną osobą fizyczną lub prawną wykazującą potrzebę współpracy z Urzędem lub żądającą podjęcia przez Urząd czynności ze względu na swój interes prawny lub obowiązek.
- 2.3. Dop. – dopuszczalna.
- 2.4. Odp. – odpowiedzialność.

3. Przedmiot systemu

- 3.1. Przedmiotem systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów jest:
 - 3.1.1. zdefiniowanie informacji stanowiących podstawę oceny satysfakcji klientów, z jakości świadczonych usług publicznych;
 - 3.1.2. zdefiniowanie kolejnych kroków postępowania w ramach oceny;
 - 3.1.3. zdefiniowanie kryteriów akceptacji zebranych wyników.
- 3.2. System monitorowania swoim zakresem obejmuje osoby wskazane w poszczególnych punktach systemu monitorowania.



4. Metodyka badawcza

4.1. Hipoteza badawcza

4.1.1. Istnieje negatywna korelacja pomiędzy ilością składanych wniosków i skarg na funkcjonowanie Urzędu, a odczuwanym poziomem satysfakcji klientów, z jakości świadczonych usług publicznych.

4.2. Głównym instrumentem pomiarowym są skargi i wnioski składane przez klientów Urzędu.

4.3. Populacja badawcza

4.3.1. Grupą docelową badania są wszyscy klienci Urzędu korzystający z jego usług w danym okresie analitycznym.

4.4. Segmentacja populacji badawczej

4.4.1. Przyjętą grupę badawczą stanowią wszyscy klienci Urzędu.

4.5. Próbką badawcza

4.5.1. Próbkę badawczą stanowi ogół populacji zebranych skarg i wniosków dotyczących działalności Urzędu. Nie stosuje się doboru losowego próby.

4.6. Okres analityczny

4.6.1. Za okres prowadzonego monitorowania przyjmuje się jeden rok. Badanie ma charakter ciągły, jego interwał powtarzalności wynosi maksymalnie 370 dni kalendarzowych liczonych od zakończenia pierwszego badania.

4.7. Technika badawcza

4.7.1. Badanie prowadzone jest techniką ex-post na podstawie przedłożonych przez klientów skarg i wniosków rozpatrzonych w sposób z obowiązującym prawem oraz aktami wewnętrznymi kierownictwa urzędu. Analiza zebranych skarg i wniosków prowadzona jest przez osoby wskazane do rozpatrywania poszczególnych spraw. Każdorazowo analiza danej skargi czy wniosku kończy się stwierdzeniem jego/ jej zasadności.

4.8. Narzędzia badawcze

4.8.1. Rejestr skarg i wniosków.



4.9. Wskaźniki określające poziom satysfakcji klienta

4.9.1. Poziom satysfakcji klienta jest określany przez dwa wskaźniki poziomu satysfakcji z określonymi parametrami akceptacji. Określają one kluczowe sfery wpływające na stosunek klienta do Urzędu. Przyjęte wskaźniki przedstawia załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu. Wskaźniki są definiowane poprzez dane bazowe, formułę obliczeniową oraz parametry akceptacji ze wskazaniem osób odpowiedzialnych.

4.9.2. Wskaźniki umożliwiają weryfikację przyjętej hipotezy badawczej.

4.9.3. Interpretacja określonych wskaźników opiera się na poniższych zasadach:

4.9.3.1. W przypadku, gdy zebrane wyniki pomiarów mieszczą się pomiędzy dopuszczalnymi wartościami – przyjmuje się, że klienci są usatysfakcjonowani z realizowanych usług publicznych.

4.9.3.2. W przypadku, gdy zebrane wyniki pomiarów mieszczą się powyżej maksymalnej wartości dopuszczalnej – przyjmuje się, że występuje obniżona satysfakcja klientów z jakości świadczonych usług publicznych. W taki przypadku konieczne jest podjęcie działań zmierzających do poprawy sytuacji.

5. Procedura badawcza

5.1. Pierwszą czynnością konieczną do wykonania w ramach monitorowania jest zebranie danych bazowych zasilających wskaźniki poziomu satysfakcji. Osoba odpowiedzialna za dany wskaźnik przygotowuje wyniki danych bazowych za rok poprzedni w terminie do 15 marca każdego roku kalendarzowego

5.2. Osoba odpowiedzialna za wskaźnik po zebraniu wszystkich niezbędnych danych bazowych tworzy wskaźnik zgodnie z przyjętą formułą. Opracowanie wskaźnika ma miejsce najpóźniej do 18 marca każdego roku kalendarzowego.

5.3. W oparciu o stworzony wskaźnik i jego wynik osoba odpowiedzialna porównuje go z parametrami akceptacji. Dodatkowo w przypadku, gdy następuje przekroczenie



wskaźnika osoba odpowiedzialna za niego zobowiązana jest do przygotowania propozycji działań doskonalących. Czynności realizowane są najpóźniej do 21 marca każdego roku.

- 5.4. Po dokonaniu oceny parametrów akceptacji osoba odpowiedzialna za wskaźnik opracowuje raport podsumowujący. Raport opracowuje się najpóźniej do 25 marca roku. Raport powinien zawierać, co najmniej:
 - 5.4.1. opis próbki badawczej – kto przedłożył skargi/wnioski;
 - 5.4.2. wyniki danych bazowych;
 - 5.4.3. wyniki wskaźnika w odniesieniu do parametrów akceptacji;
 - 5.4.4. poziom satysfakcji klientów zgodny z kluczem interpretacji.
- 5.5. Opracowane raporty z analizy wskaźników przekazywane są do Sekretarza Gminy celem ich wstępnej akceptacji. W przypadku, gdy wskazano działania doskonalące Sekretarz rozpatruje również ich poprawność i podejmuje decyzję, co do ich wprowadzenia w życie. Akceptacja powyższych danych następuje najpóźniej do 30 marca każdego roku.
- 5.6. Wyniki powyższych prac przekazywane są kierownictwu urzędu celem ich zatwierdzenia lub skierowania do ponownego rozpatrzenia. Ostateczne zatwierdzenie wyników następuje najpóźniej 15 kwietnia każdego roku.
- 5.7. Po akceptacji działań doskonalących wprowadzone są one do realizacji zgodnie z ich specyfiką.

WÓJT
Dariusz Łukaszewski



Załącznik nr 1 do systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych i funkcjonowania urzędu

Wskaźnik	Częstotliwość analizy	Parametr wskaźnika	Osoba odpowiedzialna za przygotowanie wskaźnika	Dane bazowe	Częstotliwość zbierania	Parametr źródła danych	Osoba odpowiedzialna za przedstawienie danej bazowej	Formuła obliczeniowa	Parametry akceptacji	
									.Oczekiwana wartość	Dopuszczalna wartość max
Poziom zasadności skarg	rocznie	%	Sekretarz Gminy	Ilość skarg przedłożonych przez klientów Urzędu	rocznie	sztuki	Sekretarz Gminy	Ilość skarg uznanych za zasadne/ Ilość skarg	0%	10%
				Ilość skarg uznanych za zasadne						
Poziom zasadności wniosków	rocznie	%	Sekretarz Gminy	Ilość wniosków przedłożonych przez klientów Urzędu	rocznie	sztuki	Sekretarz Gminy	Ilość wniosków uznanych za zasadne/ Ilość wniosków	0%	10%
				Ilość wniosków uznanych za zasadne						

WÓJT

Bartuszek Łukaszewski