

*w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu oraz Procedury Monitoringu Postaw Etycznych Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, a także Przeglądu i Monitoringu Kodeksu Etyki*

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 609 ze zm.) w związku z art. 68 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz. z 2023 r. poz. 1270 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§1. Wprowadza się Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia oraz Procedury Przeglądu i Monitoringu Postaw Etycznych Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, a także Przeglądu i Monitoringu Kodeksu Etyki, stanowiące załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§2. Wzór anonimowej ankiety dla interesantów Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu oceniających postawę etyczną pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu stanowi załącznik nr 1 do Procedury Przeglądu i Monitoringu Postaw Etycznych Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, a także Przeglądu i Monitoringu Kodeksu Etyki, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§3. Wzór anonimowej ankiety dla pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu oceniających funkcjonowanie Kodeksu Etyki stanowi załącznik nr 2 do Procedury Przeglądu i Monitoringu Postaw Etycznych Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, a także Przeglądu i Monitoringu Kodeksu Etyki, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§4. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Pasym.

§5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
  
Marcin Nowociński

## KODEKS ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU MIASTA I GMINY W PASYMIU

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. Pracownik Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, zwany dalej „pracownikiem” zobowiązany jest przestrzegać norm prawnych, etycznych i moralnych.

§2. Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu stanowi wzór wartości i zasad, którymi w szczególności powinni kierować się pracownicy przy realizacji swoich obowiązków służbowych.

§3. Celem niniejszego Kodeksu jest wzrost zadowolenia i satysfakcji interesantów Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu poprzez podnoszenie jakości świadczonych przez Urząd usług oraz tworzenie wiarygodnego i przyjaznego dla interesantów wizerunku samorządu lokalnego.

### II. POSTANOWIENIA KODEKSU

§4. Pracownik przestrzega Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

§5. Pracownik wykonuje swoje obowiązki rzetelnie i profesjonalnie, w sposób niebudzący wątpliwości etycznych.

§6. Pracownik powinien przy wykonywaniu swoich obowiązków w szczególności przestrzegać i stosować następujące zasady:

- 1) praworządności – podejmowane przez niego rozstrzygnięcia posiadają podstawę prawną, a ich treść jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) sumienności, sprawności, bezstronności i bezinteresowności,
- 3) uczciwości i rzetelności,
- 4) obiektywności,
- 5) odpowiedzialności – przyjmuje krytykę i wyciąga z niej wnioski, nie unika przyznania się do własnej pomyłki, jest gotowy do poniesienia odpowiedzialności za własny błąd oraz do natychmiastowego naprawienia skutków niewłaściwej decyzji lub zachowania,
- 6) dbałości o dobre imię Urzędu i współpracowników,
- 7) nie przenosi prywatnego niezadowolenia na teren Urzędu i stara się tworzyć przyjazną atmosferę w pracy,
- 8) unika sytuacji konfliktowych, a ewentualne konflikty stara się rozwiązywać zgodnie z ustalonymi zasadami współżycia społecznego,
- 9) godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim, przestrzegając uznanych reguł, właściwych człowiekowi o wysokiej kulturze osobistej,
- 10) uprzejmości i życzliwości w kontaktach z interesantami, zwierzchnikami, Radnymi, podwładnymi i współpracownikami,

- 11) rozwija swoje kwalifikacje zawodowe i pogłębia wiedzę potrzebną do wykonywania swoich obowiązków,
- 12) udziela obiektywnych, zgodnych z najlepszą wolą i wiedzą porad i opinii zwierzchnikom, włącznie z oceną legalności i celowości działania,
- 13) jest pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na skierowane do niego pytania, a także udostępnia zainteresowanym informacje i dokumenty dotyczące spraw, zgodnie z zasadami określonymi w ustawach,
- 14) jest stanowczy w rzeczywistych rozstrzygnięciach, aby nie rodzić odstępstw od przyjętych zasad i procedur,
- 15) zachowuje tajemnicę państwową i służbową w zakresie przewidzianym przez prawo,
- 16) nie może czynić użytku z uprzywilejowanego dostępu do informacji,
- 17) w każdej sytuacji traktować równo wszystkich członków społeczności lokalnej, szanując imię i godność każdego z nich,
- 18) zgodnie z prawem, racjonalnie, oszczędnie i efektywnie gospodarować majątkiem gminy,
- 19) nie wykorzystuje swojego stanowiska do uzyskania jakichkolwiek korzyści dla siebie i swoich bliskich,
- 20) nie dopuszcza do powstania konfliktu interesów między interesem publicznym a prywatnym,
- 21) nie ulega wpływom i naciskom politycznym, które mogą usiłować prowadzić działania stronnictwa lub sprzeczne z interesem publicznym.

§7. Pracownik swoim praworządnym i etycznym postępowaniem zapewnia jakość i komfort obsługi interesantów, budując tym samym zaufanie do władz samorządowych, a także dba o pozytywny wizerunek i prestiż Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu.

### III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§8. Kodeks obejmuje wszystkich pracowników posiadających status pracownika samorządowego w rozumieniu ustawy z dnia 22 marca 1990 roku o pracownikach samorządowych.

§9. Wszyscy nowo przyjmowani pracownicy otrzymują tekst Kodeksy w celu zapoznania się z jego postanowieniami i przyjęcia jego postanowień do stosowania.

§10. Postanowienia Kodeksu stanowią podstawę budowy właściwej atmosfery pracy oraz tworzenia prawidłowych relacji międzyludzkich w czasie i miejscu wykonywania pracy.

**BURMISTRZ**  
*Marcin Nowociński*

## **PROCEDURY PRZEGLĄDU I MONITORINGU POSTAW ETYCZNYCH PRACOWNIKÓW URZĘDU MIASTA I GMINY W PASYMIU**

### **PROCEDURY PRZEGLĄDU I MONITORINGU KODEKSU ETYKI**

#### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§1. 1. Wprowadza się procedurę przeglądu i monitoringu postaw etycznych pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, dokonaną przez interesantów i pracowników Urzędu w oparciu o postanowienia Kodeksu Etyki.

2. Głównym celem wprowadzenia przeglądu i monitoringu postaw etycznych jest:

- 1) zapewnienie funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu;
- 2) spowodowanie by Kodeks Etyki był dokumentem żywym, znanym i wspomagającym w rzeczywistym kształtowaniu postaw etycznych pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu;
- 3) podniesienie skuteczności dokumentu i podniesienie prestiżu urzędników jako zespołu osób chcących realnie pracować w oparciu o wewnątrznie uzgodniony i podany do publicznej wiadomości skład zasad.

§2. Ilekroć w niniejszej Procedurze użyto sformułowania:

- 1) Urząd – należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy w Pasymiu,
- 2) Kodeks Etyki – należy przez to rozumieć Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu,
- 3) Procedura – należy przez to rozumieć procedurę przeglądu i monitoringu postaw etycznych pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu.

#### **II. CEL WDROŻENIA PROCEDURY**

§3. Celem przeglądu jest w szczególności:

- 1) upowszechnianie treści Kodeksu Etyki wśród pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu oraz kreowanie postaw etycznych,
- 2) ocena postawy etycznej pracowników w świetle postanowień Kodeksu Etyki,
- 3) prowadzenie ewentualnych korekt do Kodeksu Etyki,
- 4) popularyzacja Kodeksu Etyki wśród społeczności lokalnej i uzyskanie jej opinii o dokumencie, w szczególności dotyczącej zasadności przyjęcia Kodeksu Etyki i stosowania zawartych w nim postanowień w praktyce przez pracowników,
- 5) uzyskanie odpowiedzi na pytanie, czy Kodeks Etyki wprowadził jakieś zmiany w funkcjonowaniu Urzędu.

#### **III. METODY PROWADZENIA PRZEGLĄDU I MONITORINGU**

§4. 1. Ustala się następujące narzędzia badawcze w celu doskonalenia przeglądu stosowania Kodeksy Etyki:



- 1) ankieta anonimowa dla interesantów Urzędu, badająca satysfakcję klienta Urzędu, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury,
  - 2) ankieta anonimowa dla pracowników Urzędu, oceniająca funkcjonowanie Kodeksu Etyki, która stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury,
  - 3) coroczny raport zawierający informacje o liczbie ankiet, wnioski, propozycje zmian, podjęte działania,
2. Ankiety dostępne będą w sekretariacie Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

#### IV. KALENDARZ PRZEPROWADZANIA PRZEGLĄDU I MONITORINGU

- §5. 1. Do dnia 30 września każdego roku dostarczane są ankiety pracownikom Urzędu.
2. Ankiety dla interesantów Urzędu możliwe są do pobrania w każdym czasie w Urzędzie lub ze strony Biuletynu Informacji Publicznej.
  3. Interesanci zostawiają ankiety w wyznaczonym miejscu w sekretariacie Urzędu.

- §6. 1. Przegląd dokonywany jest raz w roku, przez zespół analizujący w składzie: Sekretarz Miasta, Kierownicy Referatów.
2. Do 30 listopada każdego roku zespół analizujący sporządza raport z przeglądu ankiet oraz informuje Burmistrza Miasta oraz pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu o wynikach przeglądu.
  3. W przypadku stwierdzenia uchybień, działania korygujące wprowadza się w wyznaczonym przez Burmistrza Miasta terminie, nie dłuższym niż 14 dni.
  4. Stanowiska odpowiedzialne za podjęcie działań korygujących, po ich dokonaniu, przedkładają Burmistrzowi Miasta stosowną informację pisemną.

#### V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- §7. 1. Kierownicy referatów przyjmują uwagi i spostrzeżenia dotyczące obowiązywania i przestrzegania postanowień Kodeksu Etyki.
2. Uwagi i spostrzeżenia można zgłaszać w formie pisemnej lub wnieść osobiście.
- §8. Nadzór nad badaniem sprawuje Sekretarz Miasta.

**BURMISTRZ**  
*Marcin Nowociński*

## ANKIETA badania satysfakcji Klienta

### Szanowni Państwo,

w związku z podjętymi działaniami na rzecz poprawy obsługi Klienta w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu, zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Informujemy, że **jej wypełnienie jest dobrowolne i całkowicie anonimowe**.

### Byłem/am Klientem \*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Burmistrza Miasta      | <input type="checkbox"/> Referatu Organizacyjno-Społecznego |
| <input type="checkbox"/> Sekretarza Miasta      | <input type="checkbox"/> Referatu Finansowego               |
| <input type="checkbox"/> Skarbnika Miasta       | <input type="checkbox"/> Referatu Rozwoju Gminy             |
| <input type="checkbox"/> Urzędu Stanu Cywilnego |   |

Zakres załatwianej sprawy w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu:

.....

### Pytanie 1

Czy w kontaktach z naszym pracownikiem spotkał(a) się Pan/Pani z uprzejmością, życzliwością oraz chęcią udzielenia pomocy?

- tak     nie     niezupełnie

W przypadku zaznaczenia pola „niezupełnie” proszę podać jakie to były zachowania:

.....

.....

### Pytanie 2

Czy Pan/Pani uzyskał(a) pomoc w wypełnieniu dokumentów?

- tak     nie

### Pytanie 3

Czy uzyskana informacja przedstawiona została w sposób jasny i zrozumiały?

- tak     nie     niezupełnie

**Pytanie 4**

Czy Pan/Pani uzyskał (a) wyczerpujące informacje w zakresie załatwianej sprawy?

- tak     nie     niezupełnie

W przypadku zaznaczenia pola „niezupełnie” proszę wyjaśnić w jaki sposób:

.....

.....

**Pytanie 5**

Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników?

- wysoka     zadowalająca     niska

**Pytanie 5**

Czas oczekiwania na przyjęcie klienta oraz szybkość obsługi są satysfakcjonujące?

- tak     nie

**Pytanie 6**

Jak ocenia Pan/Pani komunikację z naszymi pracownikami w zakresie załatwianej sprawy?

- wysoko     zadowalająco     nisko

**Pytanie 7**

Jak ocenia Pan/Pani wizerunek naszych pracowników?

- dobrze     źle     nie mam zdania

**Pytanie 8**

Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?

*(proszę wybrać maksymalnie dwie odpowiedzi)*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> uprzejmość i życzliwość | <input type="checkbox"/> rzetelna i merytoryczna informacja |
| <input type="checkbox"/> bezstronność            | <input type="checkbox"/> wizerunek pracownika               |
| <input type="checkbox"/> troska o klienta        |   |

**Pytanie 9**

Co Pani/Pan proponuje wprowadzić/zmienić dla polepszenia jakości świadczonych usług w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu?

.....

.....

***Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety!***

## ANKIETA DLA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIASTA I GMINY W PASYMIU

### Szanowni Państwo,

Prosimy o anonimowe wypełnienie ankiety dotyczącej etycznych postaw pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu

#### Pytanie 1

Czy zna Pan/Pani postanowienia Kodeksu Etyki?

tak     nie     częściowo

#### Pytanie 2

Czy wie Pan/Pani gdzie jest dostępny/opublikowany Kodeksu Etyki?

tak     nie

#### Pytanie 3

Czy miał Pan/miała Pani sytuację, w której musiała skorzystać z Kodeksu Etyki?

tak     nie

#### Pytanie 4

Czy Pana/Pani zdaniem Kodeks Etyki wpłynie pozytywnie na funkcjonowanie Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, w tym postrzeganie pracowników?

tak     nie     nie wiem

#### Pytanie 5

Czy zasady zawarte w Kodeksie Etyki są zgodne z Pana/Pani oczekiwaniami?

tak     nie     częściowo

Jeśli zaznaczono odpowiedzi „NIE” lub „CZĘŚCIOWO” proszę napisać co należy zmienić:

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

#### Pytanie 6

Czy uważa Pan/Pani, że zasady zawarte w Kodeksie Etyki wspomagają jakość Pana/Pani pracy w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu?

tak     nie     nie wiem



**Pytanie 7**

Czy Pana/Pani zdaniem pracownicy Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu przy załatwianiu spraw wykazują się rzetelnością i profesjonalizmem?

- tak     nie     częściowo

Jeśli zaznaczono odpowiedzi „NIE” lub „CZĘŚCIOWO” proszę napisać jakie negatywne zachowania zauważono:

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

**Pytanie 8**

Czy Pana/Pani zdaniem pracownicy Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu traktują wszystkich klientów w sposób równy?

- tak     nie     częściowo

Jeśli zaznaczono odpowiedzi „NIE” lub „CZĘŚCIOWO” proszę napisać jakie negatywne zachowania zauważono:

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

**Pytanie 9**

Co według Pana/Pani ma największy wpływ na pozytywny obraz Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu (proszę wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi)? Za pomocą skali proszę ocenić jak radzą sobie z tym Pana/Pani współpracownicy.

	<b>BARDZO DOBRZE</b>	<b>DOBRZE</b>	<b>ŚREDNIO</b>	<b>ŹLE</b>
<input type="checkbox"/> przygotowanie merytoryczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> profesjonalny wygląd i zachowanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> neutralność polityczna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> pomoc w wypełnianiu dokumentów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> uprzejmość i życzliwość w kontaktach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bezinteresowna pomoc współpracownikom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> zachowanie tajemnicy służbowej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> etyczne zachowanie „po pracy”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety!***