Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 5
z dnia 24.03.2017r.

Kodeks Etyki Pracowników Częstochowskiego Centrum Świadczeń

Celem Kodeksu jest sprecyzowanie wartości i standardów zachowania pracowników Częstochowskiego Centrum Świadczeń, związanych z pełnieniem przez nich obowiązków. Zebranie ich w postaci katalogu oraz poinformowanie obywateli o standardach zachowania, wymaganych od pracowników Centrum. Kodeks dotyczy pracowników zatrudnionych w Częstochowskim Centrum Świadczeń .

Rozdział 1
Przepisy ogólne

§ 1.

Przyjmuje się standardy etyczne zawarte w „Kodeksie Etycznym Pracowników Częstochowskiego Centrum Świadczeń" oparte na fundamentalnych wartościach: uczciwości, sprawiedliwości, szacunku, godności, prawdzie i lojalności.

§ 2.

1. Kodeks postępowania pracowników Częstochowskiego Centrum Świadczeń w Częstochowie zwany dalej kodeksem postępowania, określa zasady postępowania pracowników Centrum.

1) w relacjach z:

a) interesantami,

b) przełożonymi,

c) podwładnymi,

d) współpracownikami;

f) mediami

2) w stosunku do Częstochowskiego Centrum Świadczeń w Częstochowie

3) poza wykonywaniem obowiązków służbowych.

2. Kodeks określa również zasady monitorowania przestrzegania postanowień kodeksu oraz skutki naruszenia jego postanowień.

§ 3.

Ilekroć w kodeksie postępowania jest mowa o:

1) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Częstochowskiego Centrum Świadczeń

2) Centrum – należy przez to rozumieć Częstochowskie Centrum Świadczeń

3) Pracownikach – należy przez to rozumieć pracowników zatrudnionych w Częstochowskim Centrum Świadczeń w Częstochowie

Rozdział 2

Relacje z interesantami lub klientami

§ 4.

W relacjach z interesantami pracownicy w szczególności:

1. przestrzegają prawa i wszelkich wymagań prawnych koniecznych do prawidłowego realizowania usług publicznych;
2. mają świadomość, że interesant oczekuje na szybkie załatwienie sprawy;
3. analizują sporne „za" i „przeciw" załatwianej sprawy, dążąc do obiektywnych racji i wypracowania dopuszczalnego kompromisu;
4. w przypadku, gdy usługa publiczna, którą jest zainteresowany petent wykracza poza obowiązki służbowe, wiedzą, gdzie go właściwie skierować lub, gdzie się tego dowiedzieć;
5. w jednakowy sposób traktują wszystkich interesantów nie okazując szczególnych względów bliskim i znajomym;
6. szacunek do interesanta wyrażają również poprzez wygląd zewnętrzny – wyważony i gustowny ubiór, czy dyskretny makijaż i dodatki;
7. noszą identyfikatory osobowe;
8. są punktualni i słowni;
9. zachowują dystans wobec aroganckich i krzyczących interesantów;
10. nie okazują zniecierpliwienia, biorą pod uwagę wiek oraz zdolność percepcji interesantów;
11. nie przyjmują od interesantów prezentów ani jakichkolwiek innych korzyści.

Rozdział 3

Relacje z przełożonymi

§ 5.

W stosunku do przełożonych pracownicy w szczególności:

1. dokładnie i sumiennie wypełniają polecenia;
2. nie podważają autorytetu przełożonego zwłaszcza przy interesantach;
3. twórczo podchodzą do pełnionych obowiązków służbowych;
4. w miarę możliwości zgłaszają propozycje doskonalenia organizacji własnej pracy oraz

pracy Centrum;

5. potrafią przyznać się do błędu i przyjąć konstruktywną krytykę.

Rozdział 4

Relacje z podwładnymi

§ 6.

W stosunku do podwładnych przełożeni w szczególności:

1. rozsądnie i sprawiedliwie przydzielają zadania służbowe;
2. przekazują jasne informacje zwrotne;
3. stosują zasadę możliwie największego zaufania, by szanować decyzyjność i kreatywność pracowników;
4. nie dyskryminują podwładnych, ani nie manipulują nimi;
5. oceniają uczciwie i sprawiedliwie pozostawiając możliwość konfrontacji.

Rozdział 5

Relacje ze współpracownikami

§ 7.

Współpracownicy w szczególności:

1. pomagają sobie wzajemnie;
2. budują dobrą atmosferę;
3. dążą do integracji mając świadomość pracy w jednym Centrum;
4. unikają konfliktów i ich nie wywołują.

Rozdział 6

Zasady postępowania w stosunku do Centrum

§ 8.

W stosunku do Centrum pracownicy w szczególności:

1. traktują organizację Centrum w sposób systemowy, nie ograniczony jedynie do swojego stanowiska i komórki organizacyjnej;
2. mają świadomość, że jakością świadczonych usług publicznych i swoim zachowaniem w stosunku do interesantów/ klientów budują wizerunek Centrum;
3. wykorzystują czas pracy na wypełnianie obowiązków służbowych z zachowaniem pkt 4;
4. nie wykorzystują mienia Centrum do celów prywatnych, narażając go na straty;
5. są zdyscyplinowani i punktualni.

Rozdział 7

Zasady postępowania pracowników w kontaktach z mediami.

§ 9.

1. Zasadą jest, że osobą wskazaną do kontaktów z mediami oraz opinią publiczną jest pan Damian Ligudziński z Częstochowskiego Centrum Świadczeń.
2. Pracownicy w kontaktach z mediami powinni zachować szczególną powściągliwość oraz unikać wypowiedzi chyba, że zostali upoważnieni do wypowiedzi przez Dyrektora Centrum .

Rozdział 8
Zasady postępowania poza wykonywaniem obowiązków służbowych

§ 10.

Poza wykonywaniem obowiązków służbowych pracownicy w szczególności:

1. nie wykorzystują wiedzy zdobytej w Centrum dla korzyści własnych lub bliskich czy znajomych;
2. nie podejmują dodatkowych zajęć, które mogłyby ich narazić na stronniczość;
3. są odpowiedzialni za słowa wypowiadane o pracy Centrum.

Rozdział 9
Zasady przestrzegania kodeksu postępowania

§ 11.

Monitorowanie przestrzegania kodeksu postępowania powierza się pracownikowi ds. kadr.

§ 12.

Pracownik ds. kadr monitoruje przestrzeganie kodeksu postępowania w szczególności poprzez analizę skarg i wniosków wpływających do Centrum.

§ 13.

1. Pracownik ds. kadr na bieżąco, nie rzadziej niż raz na 1 rok, informuje Dyrektora o wynikach monitoringu przestrzegania kodeksu postępowania.
2. Dyrektor może zobowiązać pracownika ds. kadr do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w stosunku do pracownika, co do, którego istnieje uzasadnione podejrzenie nieprzestrzegania postanowień kodeksu postępowania.

§ 14.

Pracownik ds. kadr prowadzi postępowanie wyjaśniające na podstawie dokumentów i informacji, rozmów z pracownikami lub osobami, które posiadają lub mogą posiadać wiedzę w przedmiocie postępowania wyjaśniającego.

§ 15.

Jeśli w trakcie postępowania wyjaśniającego pracownik ds. kadr stwierdza spełnienie przesłanek odpowiedzialności dyscyplinarnej lub porządkowej, kończy swoje czynności na podstawie niniejszego zarządzenia i niezwłocznie przekazuje sprawę Dyrektorowi.

§ 16.

1. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego pracownik ds. kadr przedstawia Dyrektorowi do zatwierdzenia protokół z postępowania wyjaśniającego, w którym wnosi o oddalenie sprawy lub stwierdza naruszenie kodeksu postępowania.
2. Informację o stwierdzonym naruszeniu kodeksu postępowania pracownik ds. kadr przekazuje Dyrektorowi.

§ 17.

Stwierdzone naruszenie kodeksu postępowania jest brane pod uwagę przy nagradzaniu i awansowaniu pracownika jako przesłanka negatywna.

Rozdział 10
Przepisy końcowe

§ 18.

Pracownicy są zobowiązani przestrzegać przepisów kodeksu i kierować się jego zasadami.

§ 19.

Za nieprzestrzeganie przepisów niniejszego kodeksu pracownicy ponoszą odpowiedzialność porządkową lub dyscyplinarną.