

Zarządzenie Nr 24/W /2011

Wójta Gminy Tuszów Narodowy z dnia 3 października 2011 roku w sprawie wprowadzenia standardów obsługi klienta

Działając na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 roku Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.)

~~Zarządzam, co następuje:~~

§ 1

Wprowadzam w życie standardy obsługi klienta opracowane w projekcie „W stronę klienta – nowa twarz administracji samorządowej” które stanowią załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia

§ 2

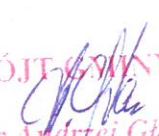
Wprowadzam w życie kodeks etyczny urzędnika Jednostki Samorządu Terytorialnego opracowany w projekcie „W stronę klienta – nowa twarz administracji samorządowej” który stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się Pracownikom Urzędu Gminy.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY

mgr Andrzej Gład

Wójt Gminy Tuszów Narodowy
woj. podkarpackie

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia 24/W/2011
z 3 października 2011r.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



KODEKS ETYCZNY URZĘDNIKA JST

Opracowany przy współpracy z urzędami gmin, miast oraz starostwami realizującymi
wspólnie z Towarzystwem ALTUM, Programy Społeczno-Gospodarcze projekt
pn. „W stronę klienta – nowa twarz administracji samorządowej”



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Publikacja bezpłatna

Wydano na zlecenie
Towarzystwa Altum

ISBN 978-83-7667-086-7

Opracowanie i druk



35-210 Rzeszów, ul. Baczyńskiego 9, tel./faks 17 250 26 52

Niniejszy kodeks jest efektem pracy przedstawicieli kadry zarządzającej samorządów uczestniczących w projekcie współfinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego na szkoleniu wyjazdowym w Krynicy Zdrój w dn. 19–20 listopada 2009 r., 23–24 listopada 2009 r. oraz 3–4 grudnia 2009 r.

Zapisy kodeksu uznane zostały jako filar określający podstawowe zasady etyki urzędnika, które każdy urząd i jego pracownicy powinni przestrzegać, aby jak najlepiej realizować zadania przyświecające idei samorządowej.

Urzędy uczestniczące w projekcie zobowiązały się wdrożyć i respektować postanowienia niniejszego kodeksu.

URZĘDY UCZESTNICZĄCE W PROJEKCIE:

Powiat dębicki: *Urząd Gminy Jodłowa (Partner Projektu), Starostwo Powiatowe w Dębicy, Urząd Miejski w Brzostku, Urząd Miejski w Dębicy, Urząd Miejski w Pilźnie, Urząd Gminy Czarna, Urząd Gminy Żyraków.*

Powiat lubaczowski: *Urząd Miasta i Gminy w Narolu (Partner Projektu), Urząd Miasta i Gminy w Oleszycach, Urząd Miejski Cieszanów, Urząd Miejski w Lubaczowie, Urząd Gminy Horyniec Zdrój, Urząd Gminy Lubaczów, Urząd Gminy Stary Dzików, Urząd Gminy Wielkie Oczy.*

Powiat łańcucki: *Urząd Gminy Łańcut (Partner Projektu), Starostwo Powiatowe w Łańcucie, Urząd Miejski w Łańcucie, Urząd Gminy Białobrzegi, Urząd Gminy Czarna, Urząd Gminy Markowa, Urząd Gminy Rakszawa, Urząd Gminy Żołynia.*

Powiat mielecki: *Urząd Miejski w Przecławiu (Partner Projektu), Starostwo Powiatowe w Mielcu, Urząd Miejski w Mielcu, Urząd Miejski Radomyśl Wielki, Urząd Gminy Borowa, Urząd Gminy Czermin, Urząd Gminy Gawłuszowice, Urząd Gminy Mielec, Urząd Gminy Padew Narodowa, Urząd Gminy Tuszów Narodowy, Urząd Gminy Wadowice Górne.*

Powiat rzeszowski: *Urząd Miejski w Boguchwale (Partner Projektu), Starostwo Powiatowe w Rzeszowie, Urząd Miasta Rzeszowa, Urząd Miejski w Dynowie, Urząd Miejski w Głogowie Małopolskim, Urząd Miejski w Sokołowie Małopolskim, Urząd Miejski w Tyczynie, Urząd Gminy Chmielnik, Urząd Gminy Dynów, Urząd Gminy Hyżne, Urząd Gminy Kamień, Urząd Gminy Krasne, Urząd Gminy Lubenia, Urząd Gminy Świlcza, Urząd Gminy Trzebownisko.*

Powiat strzyżowski: *Starostwo Powiatowe w Strzyżowie (Partner Projektu), Urząd Miejski w Strzyżowie, Urząd Gminy Czudec, Urząd Gminy Frysztak, Urząd Gminy Niebylec, Urząd Gminy Wiśniowa.*

§ 1

Samorząd pełni służebną rolę w stosunku do obywateli i obowiązującego prawa. Pracownik Samorządowy wykonuje określone ustawami zadania publiczne, mając zawsze na względzie ochronę uzasadnionych interesów społeczności lokalnej oraz dobro Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności:

- działa tak, aby jego działania mogły być wzorem praworządności i prowadziły do pogłębienia zaufania obywateli do państwa i jego organów;
- pamiętając o służebnym charakterze własnej pracy, wykonuje ją z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej;
- przedkłada dobro publiczne nad interesy własne i swojego środowiska.

§ 2

Pracownik Samorządowy wykonuje obowiązki rzetelnie, a w szczególności:

- pracuje sumiennie, dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swej pracy i mając na względzie wnikliwe oraz rozważne wykonywanie powierzonych mu zadań;
- jest twórczy w wykonywaniu zadań;
- 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;
- w rozpatrywaniu spraw nie kieruje się emocjami, jest gotów do przyjęcia krytyki, uznania swoich błędów i do ich naprawienia;
- dotrzymuje zobowiązań, kierując się prawem i przewidzianym trybem działania;
- racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi, z dbałością o nie; jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie;

- jest lojalny wobec pracodawcy i zwierzchników, gotów do wykonywania służbowych poleceń, tak, aby nie zostało naruszone prawo lub popełniona pomyłka;
- wykazuje powściągliwość w publicznym wypowiedaniu poglądów na temat pracy swojego urzędu oraz innych urzędów i organów gminy.

§ 3

Pracownik Samorządowy dba o rozwój własnych kompetencji, a w szczególności:

- rozwija wiedzę zawodową, potrzebną do jak najlepszego wykonywania pracy w urzędzie;
- dąży do pełnej znajomości aktów prawnych oraz wszystkich faktycznych i prawnych okoliczności spraw;
- jest gotów do wykorzystania wiedzy zwierzchników, kolegów i podwładnych, a w przypadku braku wiedzy specjalistycznej – do korzystania z pomocy ekspertów;
- zawsze jest przygotowany do jasnego – merytorycznego i prawnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania;
- w wykonywaniu wspólnych zadań administracyjnych dba o ich jakość merytoryczną i o dobre stosunki międzyludzkie;
- jeżeli w sprawie są wyrażane zróżnicowane opinie, dąży do uzgodnień opartych na rzeczowej argumentacji;
- jest życzliwy ludziom, przestrzega zasad poprawnego zachowania.

§ 4

Pracownik Samorządowy jest bezstronny w wykonywaniu zadań i obowiązków, a w szczególności:

- nie dopuszcza do podejrzeń o związek między interesem publicznym i prywatnym;
- nie podejmuje żadnych prac ani zajęć, które kolidują z obowiązkami służbowymi;

- w prowadzonych sprawach administracyjnych równo traktuje wszystkie strony, nie ulegając żadnym naciskom i nie przyjmując żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności;
- od osób zaangażowanych w prowadzone sprawy nie przyjmuje żadnych korzyści materialnych ani osobistych;
- szanuje prawo obywateli do informacji, mając na względzie jawność działania administracji publicznej, dochowując przy tym tajemnicy ustawowo chronionej.

Modelowy wizerunek urzędnika

Praca w charakterze urzędnika wymaga wysokich kwalifikacji zarówno zawodowych, jak i osobistych. Służba obywatelom i zadania z tym związane realizowane powinny być przez specjalistów, którzy cechują się nie tylko dużą wiedzą merytoryczną, ale również wysoką kulturą osobistą oraz nienagannymi manierami. Z uwagi na to, iż taki pracownik jest silnie związany z kontaktem międzyludzkim, a także na rangę obowiązków, które na nim spoczywają powinien swoimi cechami charakteru, zachowania oraz wyglądu na każdym kroku wyrażać swój profesjonalizm. Ważny jest też wygląd zewnętrzny, bo jak mówi stare polskie przysłowie: „Jak Cię widzą, tak Cię piszą”.

To przysłowie mówi o tym, iż najważniejsze jest pierwsze wrażenie.

W większości spraw wygląd znacznie ułatwia kontakty międzyludzkie.

Istotną częścią wyglądu zewnętrznego pracownika biurowego jest ubiór, który odzwierciedla jego osobowość. Odpowiednio ubrany urzędnik to dowód profesjonalizmu i szacunku do klienta.

Kolejna cecha, chyba najważniejsza to zachowanie. Przede wszystkim urzędnik powinien umieć:

- słuchać i rozmawiać – w tej pracy bardzo ważną rolę pełni kontakt międzyludzki co silnie wiąże się z mową. Mówić należy w sposób wyraźny i spokojny. W sytuacji gdy jesteśmy zdenerwowani należy panować nad uczuciami i emocjami, które wywołały to wzburzenie. Mówca powinien dopilnować, aby jego wypowiedź była czytelna, bez monotonii, a tempo wypowiedzi dostosowane do okoliczności. Zdania powinny być jasne, zrozumiałe. Ważne jest aby to, co mówimy było przekonujące i w uprzejmej formie.

- życzliwy stosunek do ludzi – pracownik musi spokojnie wysłuchać klienta i jak najlepiej zaradzić jego problemom. Powinien go dokładnie wysłuchać i szczerze próbować pomóc, a nie zbywać ludzi i wykorzystywać ich niewiedzę w danej sprawie.

- punktualność i tym samym szacunek dla osoby z którą się spotyka – z tym wiąże się także solidne wykonywanie pracy danego urzędnika.

Gdy chcemy załatwić daną sprawę liczy się dla nas przede wszystkim jakość oraz czas. Właśnie dlatego szukamy zaufanej osoby, która jest punktualna i ma szacunek do swego klienta bądź pracodawcy.

- dotrzymanie słowa i fakt, iż można na nas polegać (wiąże się z tym także dyskrecja, czyli dotrzymanie tajemnicy) – cecha ta budzi zaufanie wśród ludzi. Są to cechy które naprawdę trudno znaleźć i może właśnie dlatego tak bardzo się je ceni.

- dobre zachowanie – na to zagadnienie składa się wiele rzeczy przede wszystkim umiejętność zachowania w różnych sytuacjach życiowych.

Należy oddzielić życie prywatne od pracy co niejednokrotnie nie jest łatwą sztuką. W tym punkcie należy również wspomnieć o komunikacji niewerbalnej np. witaniu się. Witamy się w pozycji stojącej i podajemy rękę.

Jak w każdym zawodzie, tak i w zawodzie urzędnika potrzebne są pewne umiejętności, które wydają się być niezbędne:

- Dobra znajomość obsługi systemu dziennikowego i bezdziennikowego.
 - Umiejętność pracy na komputerze oraz obsługi urządzeń biurowych np: telefon, telefaks, ksero itp.
 - Umiejętność pracy samodzielnej oraz w grupie.
 - Czytelne pismo.
 - Doświadczenie zawodowe.
 - Sumienne, szybkie i terminowe wykonywanie poleconych zadań.
- Wszystkie elementy wymienione powyżej są niezbędne w pracy urzędniczej, jednak najważniejszy w tym wszystkim jest zawsze klient i jego zadowolenie z obsługi.