

**Zarządzenie Nr 29/11**  
**Burmistrza Szprotawy**  
**z dnia 6 kwietnia 2011 r.**

**w sprawie zasad obsługi interesanta w Urzędzie Miejskim w Szprotawie**

Na podstawie § 14 ust. 2 zarządzenia Burmistrza Szprotawy Nr 12/2011 z dnia 28 stycznia 2011r., w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Szprotawie zarządzam, co następuje:

- §1. 1. Interesanci są przyjmowani i załatwiani w Urzędzie Miejskim w Szprotawie w godzinach urzędowania, tj. w poniedziałki w godz. od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>, a od wtorku do piątku w godz. od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>.
2. Kasa Urzędu Miejskiego czynna jest w poniedziałki w godz. od 8<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>, a od wtorku do piątku w godz. od 7<sup>00</sup> do 13<sup>30</sup>.
- §2. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe załatwianie indywidualnych spraw wnoszonych do urzędu ponoszą merytoryczni pracownicy, zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków, a za całokształt spraw odpowiadają kierownicy wydziałów.
- §3. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wnoszonymi do urzędu określają przepisy prawa ogólnego i miejscowego..
- §4. Posłowie, senatorowie i radni przyjmowani są poza kolejnością.
- §5. Opracowany został Kodeks etyczny pracowników Urzędu Miejskiego w Szprotawie, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- §6. Traci moc zarządzenie nr 23/08 Burmistrza Szprotawy z dnia 7 kwietnia 2008 r. w sprawie zasad obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Szprotawie.
- §7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
*Jość Rubacha*

**MIROSLAW BARTNIK**  
**ADWOKAT**



## KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W SZPROTAWIE

Wizerunek administracji publicznej kreowany jest w świadomości obywateli przez jej pracowników, stąd pomysł na opracowanie dokumentu, który byłby spisem zasad postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Szprotawie w kontaktach z interesantami. Niniejszy kodeks etyczny określa zatem morale, których przestrzeganie jest gwarancją sprawnie funkcjonującej i przyjaznej społeczności Gminy. Stworzono go w oparciu o takie kanony jak praworządność, uczciwość, rzetelność, jawność, profesjonalizm, bezstronność i sprawiedliwość.

### ZASADY OGÓLNE

1. „Kodeks Etyczny” zwany dalej „Kodeksem” określa zasady postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Szprotawie w kontaktach międzyludzkich podczas wykonywania czynności służbowych.
2. Zasady określone przez niniejszy Kodeks obowiązują wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Szprotawie.
3. W rozumieniu Kodeksu pracownikiem jest każda osoba zatrudniona w Urzędzie Miejskim w Szprotawie bez względu na rodzaj umowy o pracę.
4. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Szprotawie nie mogą uczestniczyć w żadnych czynnościach, które w jakikolwiek sposób naruszałoby dobre imię Urzędu lub uwłaczałyby godności zawodu.

### ZASADY POSTĘPOWANIA

Praca urzędnika samorządowego ma charakter służby publicznej, dlatego też każdy pracownik w tym sektorze wykonuje swoje czynności bazując na zasadach:

#### **1. Zasada praworządności:**

- wykonuje swoje obowiązki zgodnie z prawem i bez zbędnej zwłoki, a zdobyte informacje wykorzystuje tylko do celów służbowych,
- wykonuje swoje zadania ze szczególną starannością, działając w sposób prowadzący do pogłębienia zaufania obywateli do urzędu,
- poza miejscem pracy dba o to, aby swoim zachowaniem nie podważyć autorytetu instytucji samorządowej.

#### **2. Zasada uczciwości i rzetelności:**

- rozpatrując sprawy jest bezstronny i bezinteresowny, szanuje poufność i prywatność obywateli,
- pracownikowi nie można przyjmować żadnych korzyści w związku z realizowanymi przez niego sprawami ani faworyzować osób, instytucji przy realizacji zadań,
- dochowuje tajemnicy służbowej, w żaden sposób nie wykorzystuje informacji dla korzyści majątkowych lub osobistych zarówno podczas trwania zatrudnienia jak i po jego ustaniu.

#### **3. Zasada jawności:**

- dokonywane czynności mają charakter jawny, zwłaszcza jeżeli chodzi o gospodarowanie środkami publicznymi, oraz wykonywane są zgodnie z przyjętymi standardami,
- informacje publiczne udostępnia się w pełnym zakresie, z wyłączeniem informacji chronionych przepisami prawa,
- pracownik ma obowiązek przekazywania interesantom, instytucjom bądź firmom informacji jawnych w sposób dokładny i zrozumiały.

#### **4. Zasada profesjonalizmu:**

- wykonuje zadania sumiennie i sprawnie, wykorzystując przy tym jak najlepiej swoją wiedzę i zdobyte doświadczenie, zawsze docieka prawdy,
- w wydawaniu osądów nie kieruje się swoimi emocjami, rozpatruje sprawy precyzyjnie i sprawiedliwie,
- poprzez samokształcenie i udział w szkoleniach dba o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych,
- dąży do pełnej znajomości aktów prawnych przydatnych w prowadzonej sprawie i zawsze jest przygotowany do racjonalnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania.

#### **5. Zasada bezstronności:**

- nie ulega wpływom i naciskom, które mogą wpłynąć na treść wydawanej decyzji lub mogłyby być sprzeczne z interesem publicznym,
- w przypadku konfliktów interesów służbowych i prywatnych – odstępuje od prowadzenia danej sprawy, aby nie budzić podejrzeń o stronniczość,
- rzetelnie realizuje swoje zadania bez względu na własne przekonania i poglądy polityczne, a dobro publiczne zawsze stawia na pierwszym miejscu, przedkładając je nad własne interesy.

#### **6. Zasada współodpowiedzialności za działania:**

- sprawnie podejmuje decyzje i nie uchyla się od odpowiedzialności za poczynione działania,
- jest lojalny w stosunku do przełożonych i gotów do wykonywania poleceń służbowych,
- racjonalnie i oszczędnie gospodaruje powierzonym majątkiem gminnym,
- stosunki służbowe opiera na współpracy, koleżeństwie i wzajemnym szacunku, dzieli się wiedzą i doświadczeniem z pozostałymi pracownikami.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Szprotawie zobowiązani są do stosowania zasad zawartych w niniejszym Kodeksie.
2. Za nieprzestrzeganie przepisów Kodeksu Etycznego wyciągane będą konsekwencje porządkowe bądź dyscyplinarne.
3. Pracownicy mogą wystąpić o wprowadzenie zmian w Kodeksie.

**BURMISTRZ**

*Józef Kubacha*