

ZARZĄDZENIE NR 2/2025
DYREKTORA POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE WE WRZEŚNI
z dnia 2 stycznia 2025 r.

w sprawie Kodeksu etyki pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni

Na podstawie § 11 ust. 1 pkt 13 Uchwały nr 152/2024 Zarządu Powiatu Wrzesińskiego z dnia 12 grudnia 2024 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni w związku z art. 24 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2024 r., poz. 1135), art. 68 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2024 r., poz. 1530 z późn. zm.) oraz Komunikatu nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Kodeks etyki pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie nr 12/2024 Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni z dnia 1 marca 2024 r.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Powiatowego
Centrum Pomocy Rodzinie
Olga Krukowska

[Signature]
RADCA PRAWNY
Jacek Sławski
Pz 1399/94

KODEKS ETYKI PRACOWNIKÓW POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE WE WRZEŚNI

Preambuła

Kodeks etyki pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni, zwany dalej Kodeksem, stanowi zbiór wartości i zasad, którymi kierują się pracownicy Centrum zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim w relacjach z przełożonymi, współpracownikami oraz klientami i partnerami Centrum.

Celem wprowadzenia Kodeksu jest uzyskanie wysokiego poziomu jakości usług świadczonych przez pracowników Centrum dla mieszkańców powiatu wrzesińskiego oraz zwiększenie ich zaufania dla działalności Centrum.

§ 1. 1. Pracownik Centrum traktuje swoją pracę jako służbę publiczną, a za cel nadrzędny stawia dobro klientów.

2. Pracownik dba zarówno o wizerunek swój, jak i całego Centrum, swoim działaniem nie naraża Centrum na straty finansowe i zniszczenie powierzonego majątku.

3. Działania pracowników Centrum opierają się na zasadzie praworządności, której wyznacznikiem są działania podejmowane na podstawie przepisów prawa i w granicach prawem określonych.

4. Nieprzestrzeganie i naruszanie obowiązujących zasad i norm etycznych niniejszego Kodeksu przez pracowników Centrum, traktowane jest jako działalność na szkodę Centrum. Stanowi podstawę do nałożenia kary porządkowej i może stanowić podstawę do rozwiązania stosunku pracy lub do odwołania pracownika ze stanowiska.

§ 2. 1. Zasady szczególne:

- 1) **UPRZEJMOŚĆ I EMPATIA** – pracownika Centrum cechuje kultura osobista, życzliwość i otwartość, a także umiejętność rozumienia emocji klienta i nawiązywania z nim kontaktu w sposób nie budzący niezadowolenia i agresji zgodnie z zasadą poszanowania godności każdego człowieka i jego prawa do samostanowienia.
- 2) **OBIEKTYWIZM** – pracownik Centrum podejmuje decyzje w sposób bezstronny, oceniając sprawy osób znajdujących się w takiej samej sytuacji faktycznej i prawnej zgodnie z obowiązującą zasadą równości wobec prawa. W swoich działaniach pracownik Centrum nie dyskryminuje nikogo, pod żadnym względem.
- 3) **KOMPETENCJA** – pracownik Centrum wykazuje dbałość o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i poszerzenie wiedzy. W kontakcie z klientem pracownik udziela fachowym porad i informacji w sposób zrozumiały i jasny dla klienta, służy mu swoją pomocą i wiedzą. Pracownik załatwia sprawy bezzwłocznie, dochowując określonych prawem lub umową terminów.

- 4) **ODPOWIEDZIALNOŚĆ** – pracownik Centrum nie uchyla się od przyjęcia odpowiedzialności za swoje słowa, decyzje i działania, poddaje się wszelkim formom kontroli wewnętrznej i zewnętrznej zgodnie z obowiązującym prawem oraz procedurami wewnętrznymi Centrum.
- 5) **UCZCIWOŚĆ** – pracownik Centrum ujawnia wszelkie sytuacje, w których interes prywatny koliduje z interesem publicznym, nie podejmuje żadnych działań w Centrum i poza nim, które mogłyby rodzić podejrzenie osiągnięcia korzyści osobistej lub materialnej, bądź używania swoich wpływów w prywatnym interesie.
- 6) **JAWNOŚĆ** – pracownicy podejmują swoje działania w sposób jawny, są gotowi uzasadnić swoje decyzje i działania. Poufność obowiązuje w zakresie określonym w przepisach prawa.
- 7) **WSPÓŁDZIAŁANIE** – pracownika Centrum cechuje umiejętność pracy zespołowej, wykazywanie inicjatywy w rozwiązywaniu problemów Centrum. Pracownik chętnie dzieli się doświadczeniem zawodowym ze współpracownikami oraz wykazuje lojalność wobec nich.
- 8) **SUMIENNOŚĆ** – pracownik Centrum starannie i rzetelnie wykonuje obowiązki służbowe, wykazuje zaangażowanie w sprawy Centrum, dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów wykonywanej pracy.
- 9) **BEZSTRONNOŚĆ** – pracownik Centrum w prowadzonych sprawach równo traktuje wszystkie osoby korzystające z usług Centrum. Pracownik nie demonstruje swoich przekonań politycznych, a także nie uzależnia od nich swoich decyzji.

§ 3. 1. Kodeks podlega corocznemu przeglądowi.

2. Celem przeprowadzenia przeglądu corocznego oraz bieżącego monitorowania jest dążenie do tego, aby Kodeks był dokumentem żywym, znanym i pomagającym w rzeczywistym kształtowaniu postaw etycznych pracowników Centrum.

3. Monitoring funkcjonowania Kodeksu odbywa się na bieżąco, a pracownicy Centrum mogą przedstawiać spostrzeżenia i propozycje pracownikowi wskazanemu w odrębnym zarządzeniu.

4. Podstawowym narzędziem monitoringu są anonimowe ankiety kierowane do pracowników Centrum - załącznik nr 1 do Kodeksu oraz ankiety kierowane do klientów Centrum - załącznik nr 2 do Kodeksu.

5. Ankiety skierowane do pracowników przeprowadza się raz w roku w miesiącu grudniu, natomiast ankiety dedykowane klientom Centrum mają charakter stały, całoroczny.

6. Ankiety analizowane są przez pracownika wskazanego w odrębnym zarządzeniu.

7. Pracownik przedstawia Dyrektorowi Centrum wyniki analiz w formie raportu do końca stycznia każdego roku.

§ 4. Pracownik zobowiązany jest przestrzegać Kodeks i kierować się jego zasadami.

DYREKTOR
Powiatowego
Centrum Pomocy Rodzinie
Olga Krukowska

FUNKCJONOWANIE KODEKSU ETYKI PRACOWNIKÓW POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE WE WRZEŚNI

ANKIETA DLA PRACOWNIKÓW

Celem niniejszego badania ankietowego jest poznanie opinii, czy Kodeks etyki pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni funkcjonuje i kształtuje postawy etyczne pracowników Centrum.

Wypełnienie ankiety polega na postawieniu znaku X przy wybranej odpowiedzi i na udzieleniu krótkiej wypowiedzi. Jeśli w ankiecie jest mowa o Kodeksie etyki, należy przez to rozumieć Kodeks etyki pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni.

Pytanie	ODPOWIEDŹ		
	TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
1. Czy zna Pani/Pan treść Kodeksu etyki?			
2. Czy zapisy Kodeksu etyki wymagają uzupełnienia lub zmian? Jeśli tak, proszę napisać jakich:			
3. Czy są Pani/Panu znane przypadki naruszenia Kodeksu etyki przez pracowników Centrum? Jeśli tak, to proszę opisać taki przypadek lub przypadki:			

4. Czy Pani/Pana zdaniem wprowadzenie Kodeksu etyki wpłynęło na jakość pracy pracowników Centrum?			
5. Czy Pani/Pana zdaniem treść Kodeksu etyki jest wystarczająco znana klientom Centrum i mieszkańcom powiatu? Jeśli nie, proszę wskazać sposób, w jaki należałoby rozpropagować treść Kodeksu:			
6. Czy przestrzega Pani/Pan w swojej pracy Kodeks etyki?			
7. Czy określone w Kodeksie etyki wartości etyczne i zasady postępowania są Pani/Panu pomocne w wypełnianiu obowiązków pracownika samorządowego?			
8. Czy w swojej pracy zdarzyły się Pani/Panu sytuacje trudne lub niejednoznaczne z świetle zasad Kodeksu etyki? Jeśli tak, proszę opisać te sytuacje: 8a. W związku z opisanymi trudnymi sytuacjami, jakich form wsparcia ze strony bezpośrednich przełożonych i kierownictwa Centrum Pani/Pan oczekuje (np. warsztaty z pracy z trudnym klientem, wprowadzenie wewnętrznych regulacji, etc.)?			

Dziękuję za wypełnienie ankiety.

DYREKTOR
Powiatowego
Centrum Pomocy Rodzinie
Olga Krukowska

Ankieta

Ocena postaw i jakości świadczonych usług przez pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni

Szanowni Państwo,

Zapraszam do wypełnienia krótkiej ankiety, mającej na celu poznanie Państwa zdania na temat postaw współpracujących z Państwem pracowników Centrum.

Bardzo zależy mi na stałym monitoringu oraz podnoszeniu jakości sposobów współpracy z Państwem oraz doskonaleniu systemu świadczonych na Państwa rzecz usług, dlatego też dziękuję z góry za udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania.

Wypełnienie ankiety polega na postawieniu znaku X przy wybranej odpowiedzi i na udzieleniu krótkiej wypowiedzi. Wypełnione ankiety proszę składać w skrzynce znajdującej się na korytarzu.

Olga Krukowska
Dyrektor Powiatowego Centrum
Pomocy Rodzinie we Wrześni

1. W której z komórek organizacyjnych PCPR załatwiał(-a) Pan/Pani sprawę?

Biuro Organizacyjno – Administracyjne (BOA)	
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych (BON)	
Zespół ds. rodzinnej pieczy zastępczej (BPZ)	
Biuro Pomocy Społecznej (BPS)	

DYREKTOR
Powiatowego
Centrum Pomocy Rodzinie
Olga Krukowska

OK

2. Jak często korzysta Pan/Pani ze wsparcia pracowników Centrum?

Korzystam po raz pierwszy	
Raz – dwa razy w roku	
Raz na kilka lat	
Częściej	

3. Jak Pan/Pani ocenia postawę współpracującego z Panem/Panią pracownika Centrum?
(proszę zaznaczyć liczbę od 1 do 5, liczba 1 oznacza ocenę najniższą, a liczba 5 oznacza ocenę najwyższą)

Uprzejmość i kultura obsługi	1	2	3	4	5
Obiektywizm – bezstronność i bezinteresowność	1	2	3	4	5
Kompetencje i wiedza merytoryczna	1	2	3	4	5
Odpowiedzialność i uczciwość	1	2	3	4	5
Sposób i jawność przekazywania informacji	1	2	3	4	5
Sumienność i szybkość załatwienia sprawy	1	2	3	4	5

4. Czy kiedykolwiek miał(a) Pan/Pani do czynienia z sytuacją, kiedy pracownik PCPR Centrum zachował się nieetycznie?

TAK	
NIE	

Jeśli **TAK** to proszę opisać daną sytuację:

.....

.....

Dziękuję za wypełnienie ankiety.

DYREKTOR
Powiatowego
Centrum Pomocy Rodzinie
Olga Krukowska