

---

# **Świadomość etyczna pracowników i klientów urzędu – przykłady działań antykorupcyjnych**

Urząd Skarbowy w Rawiczu



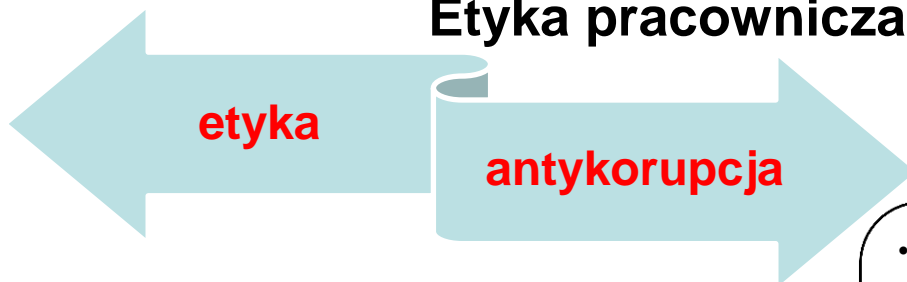
**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Etyka pracownicza i profilaktyka antykorupcyjna – geneza projektu



- Zachowania etyczne należą do najważniejszych cech i wyznaczników profesjonalizmu administracji
- Profilaktyka etyczna wymaga działań kompleksowych i długofalowych
- Chcieliśmy uzyskać możliwość zbudowania narzędzia intensyfikującego działania profilaktyczne

- Polska jest postrzegana jako kraj o znacznym nasileniu zjawiska korupcji, w tym w administracji
- Nowoczesna kultura organizacyjna wymaga jasnej deklaracji o braku tolerancji dla korupcji
- W celu budowy systemu antykorupcyjnego chcieliśmy zaangażować pracowników jako podmioty bezpośrednio uczestniczące w tym procesie.

**Inwestycja w świadomość i wiedzę pracowników i klientów**

## Działania etyczne i antykorupcyjne w Urzędzie Skarbowym w Rawiczu przed przystąpieniem do realizacji usprawnienia

2004

- Szkolenia dla kadry kierowniczej z zakresu etyki i profilaktyki antykorupcyjnej
- Zapewnienie transparentności działania przez wykorzystanie procedur i instrukcji SZJ

2005

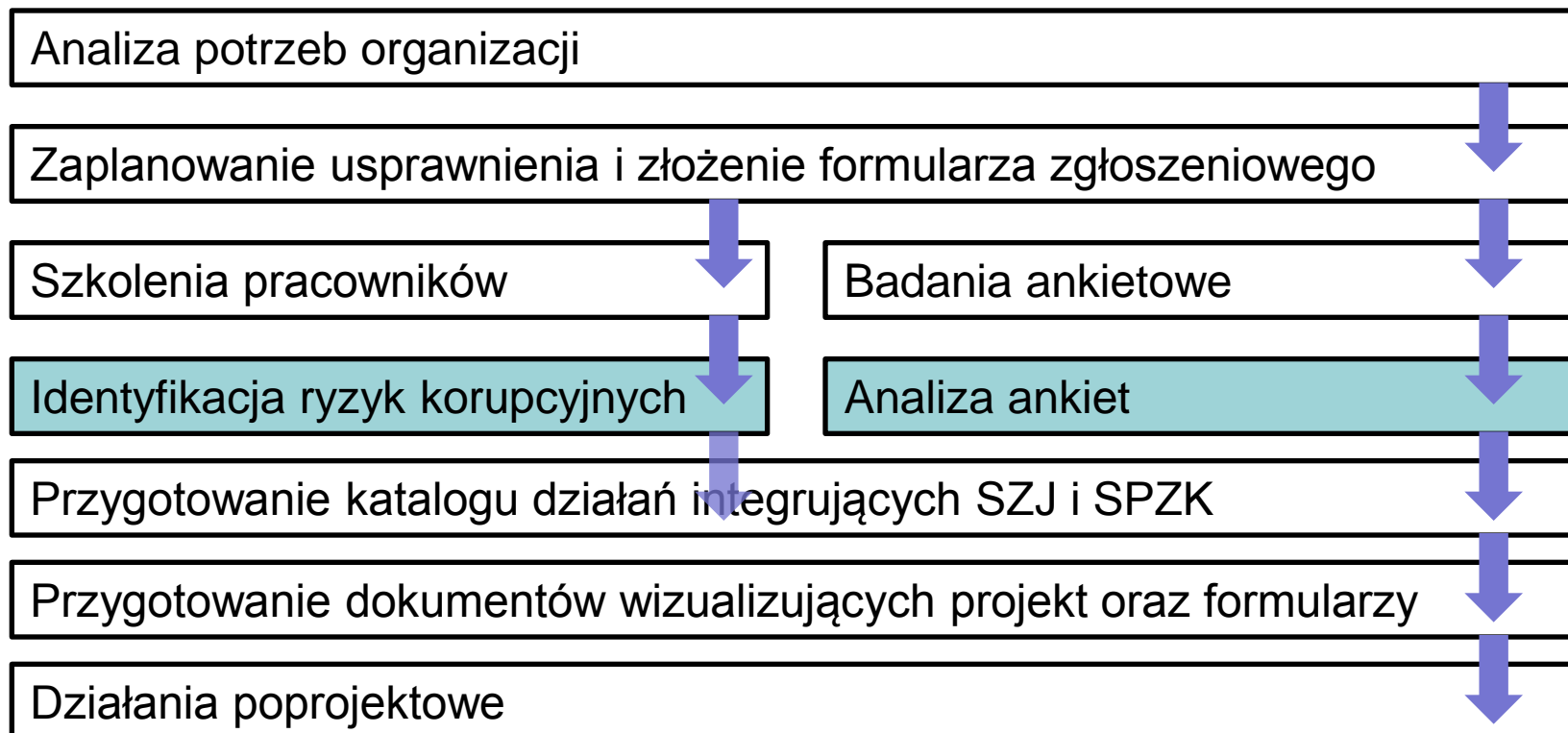
- Cykl rozmów z pracownikami o ich doświadczeniach i potrzebach
- Opracowanie dokumentu pn. „Profilaktyka antykorupcyjna i działania etyczne w Urzędzie Skarbowym w Rawiczu”, zawierającego:
  - identyfikację obszarów ryzyka,
  - katalog mechanizmów zapobiegawczych,
  - określenie praw i obowiązków pracowników oraz klientów
- Wizualizacja „Profilaktyki...”

2006-2011

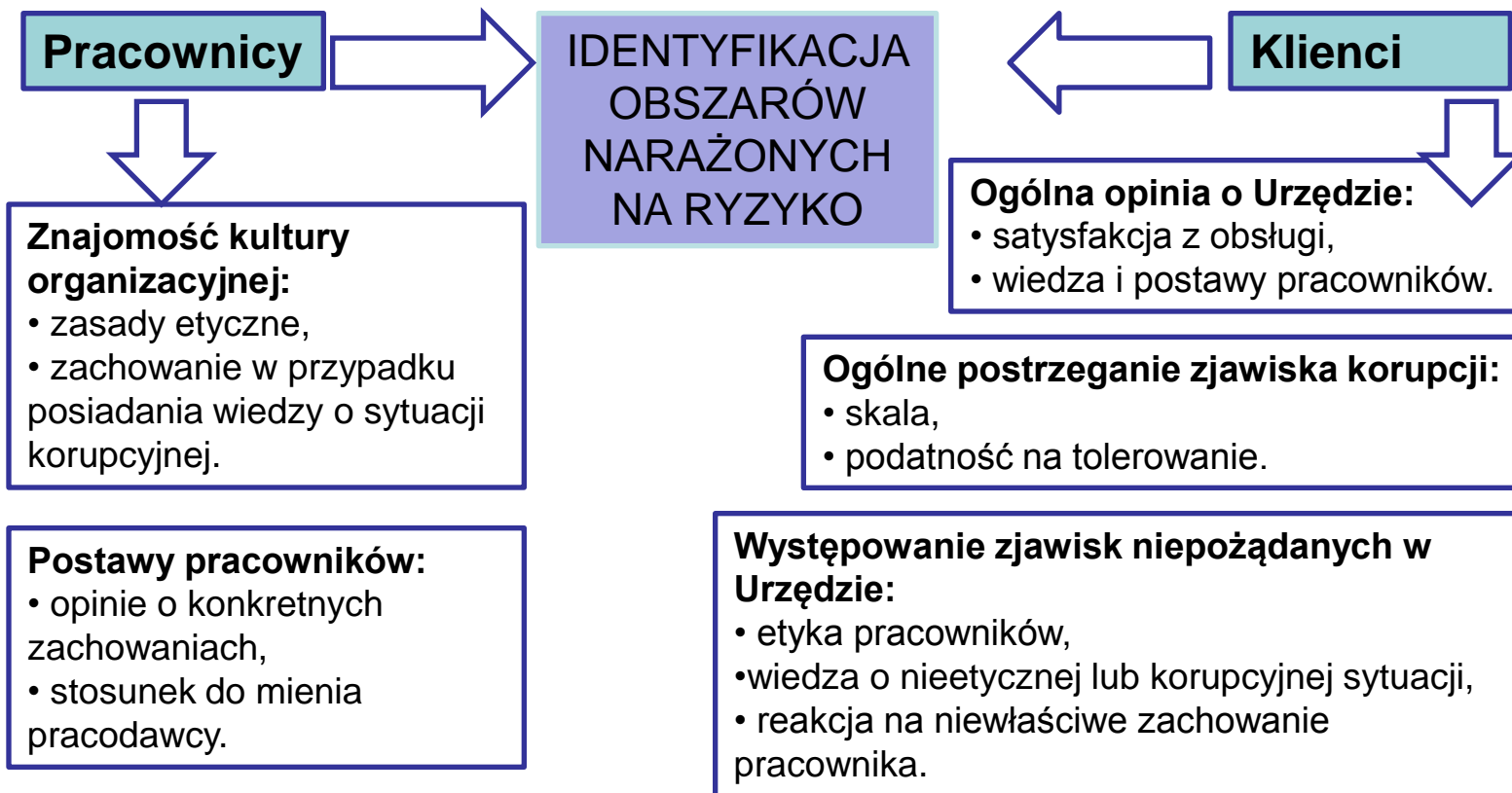
- Aktualizacja i doskonalenie



## Etapy wdrożenia usprawnienia



## Badania ankietowe – zakres i cel



## Badania ankietowe – wyniki

**Badanie klienta** potwierdziło wysoki stopień zadowolenia z obsługi (87%), pozytywną percepcję pracowników przez klientów (wiedza, zaufanie, poprawność postaw etycznych) oraz brak przypadków, których wystąpienie świadczyłoby o naruszeniu prawa lub norm etycznych w organizacji.

**Badanie pracownika** potwierdziło znajomość prawa oraz norm etycznych organizacji w zakresie etyki i korupcji. Dało jednocześnie sygnał o potrzebie konkretyzacji wiedzy ogólnej – przełożenia norm prawnych na codzienność, dyskusji o zachowaniach i postawach, z którymi pracownicy spotykają się w czasie wykonywania swoich czynności.

## Identyfikacja i analiza ryzyk korupcyjnych

Identyfikacja procesów

Identyfikacja ryzyk w procesach  
(realizowanych zadań)

Określenie przyczyn ryzyka

Zaprojektowanie / wskazanie  
mechanizmów kontroli

Reakcja na ryzyko / wdrożenie  
mechanizmów kontroli



## Identyfikacja i analiza ryzyk korupcyjnych - przykład

|   |  |
|---|--|
| Identyfikacja procesu                                 | Wydawanie zaświadczeń i potwierdzeń  |
| Identyfikacja ryzyk w procesach (realizowanych zadań) | Przyspieszenie wydawania zaświadczeń   |
| Określenie przyczyn ryzyka                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• faworyzowanie podatników,</li><li>• przygotowanie zaświadczenia i podpisywanie przez wystawiającego,</li><li>• ingerowania przy wprowadzaniu danych,</li><li>• brak nadzoru</li></ul>  |
| Zaprojektowanie / wskazanie mechanizmów kontroli      | <ul style="list-style-type: none"><li>• obsługa dokumentów zgodnie z chronologią przyjęcia,</li><li>• systemy elektroniczne,</li><li>• sprawdzanie rejestrów wydawanych zaświadczeń,</li><li>• kontrola przełożonego</li></ul> |
| Reakcja na ryzyko / wdrożenie mechanizmów kontroli    | Ograniczanie ryzyka  |





## Wizualizacja wdrożonych rozwiązań



Administracja  
Podatkowa  
Urząd Skarbowy w Rawiczu

### SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA ZAGROŻENIOM KORUPCYJNYM

Drogi Kliencie, Twoje sprawy w Urzędzie Skarbowym w Rawiczu realizujemy w sposób sprawny, obiektywny, uczciwy i transparentny. Nasza inicjatywa nie ma jednak szansy powodzenia bez udziału Klienta, czyli Ciebie.

Jedynie wspólne działanie i stanowcze **NIE** dla korupcji i działań nieetycznych może stanowić gwarancję sukcesu.

# KORUPCJA

#### Korzyści z wdrożenia systemu antykorupcyjnego

Wiemy, gdzie zagrożenia występowania korupcji są największe oraz wprowadzamy działania zmierzające do jej eliminacji. Przeciwdziałamy korupcji poprzez prowadzenie ulepszeń do realizowanych zadań. Określiśmy procedurę postępowania w przypadku wykrycia zdarzeń korupcyjnych. Umożliwiamy każdemu Klientowi i pracownikowi zgłoszenie zachowań nieetycznych.

#### Zgłoś działanie korupcyjne

- Skorzystaj z formularza kontaktowego na stronie internetowej [www.usrawicz.pl](http://www.usrawicz.pl).
- Wykorzystaj formularz w wersji papierowej dostępny na Sali Obsługi Klienta.
- Zwróć się do przełożonego osoby, do której postępowania masz uwagi.
- Każdorazowo osobą właściwą do przyjęcia Ciebie jest Naczelnik Urzędu Skarbowego w Rawiczu lub jego Zastępca.
- Masz do dyspozycji inne instytucje – np. policję, prokuraturę oraz media.

ul. Świdzka 4  
63-100 Rawicz

tel.: +48 65 546 61 00  
fax: +48 65 546 61 52



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
FUNDUSZ EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPÓJNOŚCI

# SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA ZAGROŻENIOM KORUPCYJNYM

Drogi Kliencie, Twoje sprawy w Urzędzie Skarbowym w Rawiczu realizujemy w sposób sprawny, obiektywny, uczciwy i transparentny. Nasza inicjatywa nie ma jednak szansy powodzenia bez udziału Klienta, czyli Ciebie.


Jedynie wspólne działanie i stanowcze **NIE** dla korupcji i działań nieetycznych może stanowić gwarancję sukcesu.



# Wizualizacja wdrożonych rozwiązań

FRONT:

Przewodnik po Systemie Jakości i Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym



Korupcji mówimy zdecydowanie NIE

W trosce o zapewnienie jak najwyższych standardów obsługi Klienta oraz zdając sobie sprawę z destrukcyjnego wpływu korupcji i nadużyć na każdą sferę życia obywatela i jego zaufanie do organów państwa w Urzędzie Skarbowym w Rawiczu utrzymuje się i doskonali system zarządzania jakością wdrożony w oparciu o wymagania normy ISO 9001 oraz system antykorupcyjny. Podjęliśmy działania, aby zwiększyć zarówno satysfakcję Klienta ze świadczonych usług, jak i dążyć do zapewnienia przejrzystości i transparentności wykonywanych zadań oraz przeciwdziałać możliwości wystąpienia zjawiska korupcji w Urzędzie.




Urząd Skarbowy w Rawiczu

URZĄD SKARBOWY W RAWICZU  
ul. Stanisława Staszica 4  
63-900 Rawicz  
tel. 65 546 61 00  
fax. 65 546 61 52  
e-mail: uc302@wp.molnet.gov.pl

Godziny otwarcia  
poniedziałek: od 8.00 do 16.00  
wtorek - piątek: od 7.00 do 15.00

URZĄD SKARBOWY W RAWICZU

SYSTEM  
PRZECIWDZIAŁANIA  
ZAGROŻENIOM  
KORUPCYJNYM



Kontakt Klienta z Urzędem Skarbowym w Rawiczu ma jednoznacznie wyrobić w nim przekonanie, że jego sprawy realizuje się tu w sposób sprawny, obiektywny, uczciwy i transparentny.

TYŁ:

Przewodnik po Systemie Jakości i Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym

**Cele**  
Celem Systemu jest ustanowienie mechanizmów zapewniających eliminację wszelkich zdarzeń o charakterze korupcyjnym. Wdrożenie systemu antykorupcyjnego jest potwierdzeniem woli uczciwości i rzetelności, wyrażonej przyjętą przez Urząd strategią i polityką antykorupcyjną i konsekwentnym jej realizowaniem. Wyrazem tej konsekwencji jest opisanie i wdrożenie procedur eliminujących lub zmniejszających prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożeń związanych z korupcją.


**Korzyści z wdrożenia systemu antykorupcyjnego**

Wiemy, gdzie zagrożenia występowania korupcji są największe oraz wprowadzamy działania zmierzające do jej eliminacji.


Przeciwdziałamy korupcji poprzez wprowadzenie ulepszeń do realizowanych zadań.  
Określiłmy procedurę postępowania w przypadku wykrycia zdarzeń korupcyjnych.  
Umożliwiamy każdemu Klientowi i pracownikowi zgłoszenie zachowań nieuczynnych.

**Zgłoś działanie korupcyjne**

Skorzystaj z formularza kontaktowego na stronie internetowej.  
Możesz wykorzystać formularz w wersji papierowej dostępny w Sali Obalugi.  
Zwróć się do przełożonego osoby, co do której postępowania masz uwagi.  
Każdorazowo osobą właściwą do przyjęcia Ciebie jest Naczelnik Urzędu Skarbowego w Rawiczu lub jego Zastępca.  
Masz do dyspozycji inne instytucje - np. Komendę Powiatową Policji w Rawiczu, Prokuraturę oraz media.



**Drogi Kliencie, nie stawiaj nas w trudnej sytuacji – nie proponuj tego, co może stać w sprzeczności z naszymi zasadami.**



W imieniu własnym oraz pracowników Naczelnik Urzędu Skarbowego w Rawiczu deklaruje pełne zaangażowanie w realizację wyznaczonego celu, którym jest przeciwdziałanie nieuczynnym zachowaniom i korupcji. Wszyscy pracownicy Urzędu Skarbowego w Rawiczu są odpowiedzialni za realizację Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym w odniesieniu do swoich stanowisk pracy oraz zobowiązani do wykazywania inicjatywy w zakresie eliminacji wystąpienia zdarzeń o charakterze korupcyjnym.



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Wdrożone rozwiązania systemowe

- Opracowanie **kwestionariuszy ankiet** do badań percepcji i postaw pracowników oraz klientów,
- Opracowanie i udostępnienie **formularza zgłoszenia** zdarzeń o charakterze korupcyjnym oraz etycznie niepożądanym,
- Opracowanie **formularza do obsługi zdarzenia korupcyjnego**, pozwalającego na udokumentowanie ewentualnych zgłoszonych przypadków w sposób jednolity,
- Przygotowanie **listy referencyjnych ryzyk korupcyjnych** występujących w zidentyfikowanych w Urzędzie procesach,
- Przygotowanie **listy zaleceń** służących pełnej integracji SZJ oraz SPZK



