



Załącznik nr 12

Etyka w służbie cywilnej w 2017 r.



Zalecenie Szefa Służby Cywilnej w zakresie promowania kultury uczciwości w służbie cywilnej

Szef Służby Cywilnej, realizując obowiązek czuwania nad przestrzeganiem zasad służby cywilnej¹,

zaleca, co następuje:

1. **Uwzględnienie w programie służby przygotowawczej szkoleń z zakresu etyki i uczciwości** (załącznik nr 1). Udział w szkoleniu etycznym powinien być obowiązkowy dla wszystkich osób po raz pierwszy podejmujących pracę w służbie cywilnej;
2. **Włączenie szkolenia z zakresu etyki i uczciwości do listy szkoleń powszechnych w urzędzie, jako szkolenia obowiązkowego, co 3-4 lata dla wszystkich członków korpusu:**
 - 2.1 zajmujących wyższe stanowiska w służbie cywilnej (załącznik nr 2) oraz
 - 2.2 niezajmujących wyższych stanowisk w służbie cywilnej (załącznik nr 3);
3. **Prowadzenie regularnej (nie rzadziej niż raz na 2-3 lata) anonimowej samooceny uczciwości organizacji wśród jej pracowników** (załącznik nr 4);
4. **Informowanie Szefa Służby Cywilnej o działaniach podejmowanych w roku ubiegłym na rzecz budowania kultury uczciwości w urzędzie, w tym o działaniach wynikających z przedmiotowego *Zalecenia Szefa Służby Cywilnej*.**

¹ Art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz.U. 2016.1345 t.j.) oraz § 11 ust. 1 pkt. 1 lit. e i lit. f Zarządzenia nr 70 Prezesa Rady Ministrów z dnia 6 października 2011 r. w sprawie wytycznych w zakresie przestrzegania zasad służby cywilnej oraz w sprawie zasad etyki korpusu służby cywilnej (M.P.2011.93.953).

Załącznik nr 1²

Proponowany program szkolenia z zakresu etyki i uczciwości wraz z materiałami szkoleniowymi dla osób rozpoczynających pracę w służbie cywilnej.

Załącznik nr 2²

Proponowany program szkolenia z zakresu etyki i uczciwości wraz z materiałami szkoleniowymi dla członków korpusu służby cywilnej zajmujących wyższe stanowiska w służbie cywilnej.

Załącznik nr 3²

Proponowany program szkolenia z zakresu etyki i uczciwości wraz z materiałami szkoleniowymi dla członków korpusu służby cywilnej niezajmujących wyższych stanowisk w służbie cywilnej.

Załącznik nr 4²

Przykładowy formularz do samooceny uczciwości organizacji.

² Załączniki zamieszczono na serwerach dostępnych dla Departamentu Służby Cywilnej KPRM i udostępniono dyrektorom generalnym ministerstw, urzędów centralnych i urzędów wojewódzkich, z prośbą o przekazanie załączonych materiałów podległym urzędom.

Tabela 1. Działania na rzecz budowy kultury uczciwości w służbie cywilnej

Grupy urzędów	Liczba urzędów, w których			
	powołano doradcę ds. etyki/ zespół doradców	uwzględniono szkolenie z zakresu etyki ramach programu służby przygotowawczej	zapewniono pracownikom szkolenia z zakresu etyki i uczciwości	przeprowadzono samoocenę kultury uczciwości (badanie poziomu uczciwości organizacji)
Ministerstwa z KPRM	16	17	16	4
Urzędy centralne	14	29	19	2
Urzędy wojewódzkie	11	16	12	4
Krajowa Administracja Skarbowa	3	14	16	4
Wojewódzka administracja zespolona	5	111	48	14
Powiatowa administracja zespolona	5	243	113	35
Pozostała administracja niezespolona	14	217	123	35
OGÓŁEM	68	647	347	98

Tabela 2. Wybrane przykłady działań, które kierownicy urzędów realizują w celu poprawy wizerunku służby cywilnej, wzmocnienia przejrzystości działań oraz budowy i promocji kultury uczciwości w służbie cywilnej

L.p.	Wybrane przykłady działań ukierunkowanych na poprawę pozytywnego wizerunku służby cywilnej
1.	Zamieszczenie na stronie intranetowej zakładki "Etyka", która zawiera: dane kontaktowe koordynatora ds. etyki zawodowej; informacje dotyczące zasad etyki korpusu służby cywilnej; informacje dla funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej; informacje dotyczące antykorupcji - Poradnik antykorupcyjny dla urzędników.
2.	Szkolenia dla lokalnych przedsiębiorców, np. z zakresu tzw. Jednolitego Pliku Kontrolnego (JPK)
3.	Lekcje i warsztaty dla uczniów, dotyczące funkcjonowania urzędów administracji rządowej
4.	Przeprowadzenie akcji składania zeznań podatkowych drogą elektroniczną
5.	Budowanie dobrych relacji z obywatelami poprzez prezentowanie właściwych zachowań i postaw, wyrażanych m.in. poprzez takie atrybuty jak wysoka kultura osobista urzędników i szacunek do podatnika (m.in. udział w Targach Pracy, organizacja Dnia Dziecka oraz prelekcje w szkołach)
6.	Współpraca oraz budowanie pozytywnych relacji ze środowiskiem dziennikarzy (dot. mediów lokalnych i ogólnopolskich)
7.	Udoskonalanie systemów podatkowych i ułatwianie podatnikom dostępu do nowych rozwiązań (m.in. szkolenia organizowanie przez administrację skarbową we współpracy z urzędami gmin)
8.	Tworzenie punktów informacyjnych, gdzie bez względu na właściwość miejscową są rozwiązywane sprawy związane z prawem podatkowym
9.	Promowanie nowych rozwiązań w systemach podatkowych za pośrednictwem lokalnych i ogólnopolskich mediów; bezpośredni kontakt z klientem (podatnikiem) w urzędach skarbowych; promocja innowacji podatkowych (m.in. plakaty, prezentacje, ulotki)
10.	Organizacja akcji informacyjno-edukacyjnych (kampania Szybki Pit, Jednolity Plik Kontrolny)
11.	Zajęcia edukacyjne w szkołach (np. pogadanki o CITES - okazach chronionych postanowieniami konwencji o międzynarodowym handlu dzikimi zwierzętami i roślinami, gatunkach zagrożonych wyginięciem, przybliżanie najmłodszym zagadnień podatkowych)
12.	Współpraca z organizacjami pozarządowymi (np. prezentacja skanerów mobilnych, pokazy możliwości psa specjalnie szkolonego do wykrywania tytoniu, narkotyków i banknotów)
13.	Organizacja briefingów dla dziennikarzy, w celu przybliżenia różnych aspektów działalności urzędu
14.	Spotkania informacyjno-edukacyjne z przedsiębiorcami, uczniami szkół i studentami oraz spotkania prasowe dotyczące m.in. profesjonalnej obsługi klientów
15.	Cykliczne badanie satysfakcji klienta (ocena jakości obsługi), przy wykorzystaniu ankiety satysfakcji, dostępnej na stronie internetowej urzędu, w Punkcie Obsługi Klienta i kancelarii urzędu
16.	Opracowanie i zamieszczenie na stronie internetowej urzędu informacji o zasadach antykorupcyjnych obowiązujących w urzędzie i zasadach zgłaszania do urzędu przypadków korupcji
17.	Powołanie zespołu do spraw wizerunku urzędu – zespół ma za zadanie kreować wizerunek nowoczesnego urzędu, kształtować kulturę organizacyjną, budować wśród pracowników urzędu tożsamość instytucjonalną oraz promować działalność administracji rządowej w województwie
18.	Ułatwianie osobom niepełnosprawnym dostępu do urzędu, poprzez przygotowanie specjalnego stanowiska obsługi
19.	Udział w rządowych i sektorowych inicjatywach związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu (ang. <i>Corporate Social Responsibility</i>).

L.p.	Wybrane przykłady działań ukierunkowanych na wzmocnienie przejrzystości działania służby cywilnej
1.	Ułatwienia w dostępie do informacji poprzez ogłaszanie na stronie internetowej komunikatów np. o stanie zanieczyszczenia powietrza
2.	Cotygodniowa publikacja jawnych sprawozdań pracowników z działań kontrolno-inspekcyjnych
3.	W sprawach mających konsekwencje finansowe (jak decyzje w sprawie kar pieniężnych, postępowania egzekucyjne) – wykonywanie kontroli przez dwóch inspektorów (przeprowadzanie rozmowy w obecności innego inspektora)
L.p.	Inne wybrane przykłady działań ukierunkowanych na budowę i promocję kultury uczciwości w służbie cywilnej
1.	Pismo dyrektora do pracowników, przekazywane za pośrednictwem naczelników urzędów, przypominające o zasadach przestrzegania tajemnicy skarbowej oraz dbaniu o dobro zakładu pracy, a także o konieczności przestrzegania ustawy o KAS, Kodeksu Pracy, zasad etyki oraz zachowania tajemnicy służbowej
2.	Zapoznavanie nowo zatrudnionych pracowników z zasadami etyki
3.	Przeszkolenie przez doradcę etycznego pracowników na stanowiskach zagrożonych korupcją (dotyczy zaleceń ws. postępowania w momencie wystąpienia zagrożenia) korupcyjnego oraz w zakresie przestrzegania zasad etyki służby cywilnej
4.	Upowszechnienie w urzędzie szkoleń e-learningowych CBA, dotyczących korupcji w administracji publicznej
5.	Systemowe kształtowanie kultury organizacyjnej nastawionej na budowanie i wspieranie świadomości zasad etyki (osoby sprawujące funkcje kierownicze działają na rzecz zwiększania świadomości w tym zakresie, promowania etycznego zachowania, upowszechniania wśród pracowników dobrych praktyk, komunikowania zasad, a także czuwają nad przestrzeganiem wartości i realizacją normy w praktyce)
6.	Uwzględnianie kwestii etyki w trakcie przeprowadzania oceny okresowej
7.	Wdrożenie procedury „Kodeks Etyki Laboratorium”, która ma na celu przedstawienie obrazu urzędu wiarygodnego w ocenie klientów
8.	Wprowadzenie do użytku "Kodeksu etyki Wojskowej Komendy Uzupelnień (...)", który określa pracownikom cel działania (skuteczne, sprawne działanie na rzecz jednostki oraz obronności państwa)
9.	Wprowadzenie do działalności służbowej postanowienia decyzji nr 145/MON z dnia 13.07.2017 r. w sprawie zasad postępowania z wykonawcami
10.	Przeprowadzenie szkolenia z zakresu postępowania z klientem
11.	Wprowadzenie "Standardów obsługi interesantów"
12.	Przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego nt. standardów obsługi klienta zewnętrznego (m.in. ćwiczenia z zakresu dostosowania języka urzędowego do potrzeb i oczekiwań klientów, komunikacji telefonicznej, poczty elektronicznej) oraz nt. misji służby cywilnej (m.in. omówienie zasady państwa prawa opartego na neutralności politycznej, bezstronności, lojalności wobec przełożonych, stabilności zatrudnienia, rzetelności i profesjonalizmie)
13.	Przypomnienie i omówienie na naradzie wewnętrznej pracowników zasad postępowania i norm zachowań (rzetelność i uczciwość, niezależność, obiektywizm i bezstronność, kompetencja i staranność, przestrzeganie tajemnicy służbowej, profesjonalne zachowanie)
14.	Zalecenia dla pracowników dotyczących prezentowania pozytywnego wizerunku urzędu oraz działania neutralnego politycznie
15.	Organizacja szkolenia "Alkohol a środowisko służby i pracy" (dotyczącego negatywnych konsekwencji spożywania alkoholu, w tym choroby alkoholowej)