

Zarządzenie Nr 41/ 2018
Wójta Gminy Ustronie Morskie
z dnia 24 kwietnia 2018 roku

w sprawie wprowadzenie Kodeksu etycznego oraz procedur antykorupcyjnych w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U z 2017r. poz. 1875, poz. 2232, Dz. U. z 2018 r. poz. 130) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się Kodeks etyczny oraz procedury antykorupcyjne w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie, określone w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§2.

Uchyla się Zarządzenie Nr 60/2013 Wójta Gminy Ustronie Morskie z dnia 7 czerwca 2013 roku w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Ustronie Morskie.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA GMINY

Jerzy Kłakowski

KODEKS ETYCZNY ORAZ PROCEDURY ANTYKORUPCYJNE

WPROWADZENIE

Wdrażanie standardów obsługi Klienta jest elementem konkurencji w sektorze prywatnym, natomiast w sektorze publicznym staje się przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej. Czas załatwiania wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja - to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia Klientów. Przedmiotowy dokument jest instrukcją właściwego sposobu obsługi klienta, która stanowić będzie pomoc i wsparcie w codziennej pracy z Klientami. Główne cele i założenia do realizacji to:

- zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi,
- wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Gminy Ustronie Morskie jako instytucji zaufania publicznego,
- ujednoczenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu,
- satysfakcja i zadowolenie Klientów.

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmimy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja i zadowolenie Klienta. Należy pamiętać, że wykonywanie zawodu urzędnika samorządowego jest służbą publiczną. Naszym celem jakościowym jest świadczenie usług, które spełniają wymagania Klientów i są zgodne z przepisami prawa.

Utrzymanie wysokich standardów obsługi Klienta jest stale realizowanym procesem, wdrożenie Kodeksu etycznego oraz procedur antykorupcyjnych w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie jest kolejnym krokiem do urzeczywistnienia wymagań Dobrej Praktyki Administracyjnej w zakresie orientacji na Klienta.

- Klient jest najważniejszą osobą dla naszego Urzędu.
- Klient nie zakłóca naszej pracy, jest jej celem.
- Zawsze stawiaj się w sytuacji swojego Klienta, chciej zrozumieć jego cele, problemy i obawy.
- Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.
- Nic tak dobrze nie nastraja Klienta jak dbałość o jego interesy.
- Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z Twoim Urzędem.
- Dotrzymuj obietnic - dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Urzędu, a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.

IDENTYFIKUJ SIĘ Z URZĘDEM

Zalecenia:

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Gminy Ustronie Morskie - zawsze możesz być rozpoznany jako jego pracownik dlatego:

1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem;
2. nie wygłaszaj krytycznych uwag pod adresem Urzędu;
3. w żadnym wypadku nie dokonuj oceny Klienta, nie komentuj i nie krytykuj jego zachowania;
4. nie przekazuj plotek;
5. w sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia podstawowych informacji o Urzędzie;

Uzasadnienie wprowadzenia

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy lecz reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Osoby, z którymi się spotykasz mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji, są też potencjalnymi Klientami Urzędu.

TWÓJ WYGLĄD ZEWNĘTRZNY - WIZYTÓWKĄ URZĘDU

Zalecenia:

Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie Klientów - reprezentujesz Urząd. Twój wygląd musi mieć charakter służbowy - preferowany ubiór:

1. odzież o stonowanej, jednobarwnej kolorystyce, bez jaskrawych wzorów;
2. preferowane obuwie zakryte;
3. decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nierzucające się w oczy;
4. niedopuszczalne są: topy, przezroczyste bluzki, głębokie dekolty, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo, krótkie spodenki, zbyt krótkie spódnice i odzież sportowa.

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Twój wygląd zewnętrzny może zatem zdecydować o sposobie w jaki zostaniesz potraktowany przez Klienta i jak Klient będzie się do Ciebie odnosił. Już w pierwszych chwilach kontaktu wyrabiamy sobie opinię o rozmówcy. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność. Odpowiednio ubrany, stworzysz wrażenie osoby profesjonalnej.

STANOWISKO PRACY ŚWIADCZY O TWOIM PROFESJONALIZMIE

Zalecenia:

1. dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy;
2. utrzymuj w idealnym porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla Klienta;
3. trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i narzędzia, bez przedmiotów natury osobistej;
4. w pobliżu przechowuj materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta;

5. pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu, ręki spisu najważniejszych numerów telefonów/procedur niezbędnych do sprawnej obsługi Klienta;
6. podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami;

Uzasadnienie wprowadzenia

Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i Ciebie. Od tego czy jest uporządkowane i dobrze zorganizowane zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient.

WIEDZA

Zalecenia:

1. systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach;
2. bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń;
3. w aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, przepisy, prasa, internet;
4. pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Klienta;
5. Klient nie powinien usłyszeć odpowiedzi „nie wiem”;
6. wykazuj się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Urząd usług;
7. przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwiania spraw;

Uzasadnienie wprowadzenia

Urzędnik administracji powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania Klientów. Pracownik kompetentny, udzielający rzetelnej informacji wzbudza zaufanie Klienta i tym samym wpływa na opinię i wizerunek instytucji.

ZAINTERESOWANIE I KONCENTRACJA NA KLIENCIE

Zalecenia:

1. zwracaj uwagę na wchodzących Klientów;
2. jeśli widzisz dezorientację u Klienta pewnym gestem zaprosz go do stanowiska używając np. zwrotów: „w czym mogę pomóc?, co mogę dla Pana/i zrobić?”;
3. jak najszybciej rozpocznij obsługę Klienta;
4. jeśli kończysz wcześniej rozpoczęte zadanie poinformuj o tym Klienta, wyjaśniając przyczynę i poproś o chwilę cierpliwości;
5. skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz;
6. utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem - ciągle patrz „w bok” np. na monitor komputera zostanie odebrane jako lekceważenie;
7. zamiast „pani Nowak” używaj zwrotu „Proszę Pani”;
8. podczas rozmowy staraj się jak najwięcej uśmiechać do Klienta;
9. unikaj zwrotów typu: „co robimy?”, „o co chodzi?”, „co załatwiamy?” itp.;

10. pamiętaj o tym, aby stać/siedzieć przodem do Klienta;

Uzasadnienie wprowadzenia

Zadowolony Klient jest najlepszym ambasadorem urzędu, dlatego wchodząc do Urzędu powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Klient, który odczuje uwagę skoncentrowaną na sobie utwierdzi się w przekonaniu, że jest traktowany poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.

PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Zalecenia:

1. mów do Klienta spokojnie i wyraźnie;
2. używaj zrozumiałych zwrotów - Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji;
3. staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta, w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte, aby lepiej zrozumieć;
4. odpowiadaj wyczerpująco i rzeczowo na pytania i wątpliwości Klienta;
5. wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę;
6. upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane;
7. w przypadku złożonych procedur zaproponuj sporządzenie listy czynności lub wydaj Kartę Usługi/Kartę Informacyjną;
8. miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy;
9. wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić druki i formularze;
10. nie pouczaj Klienta lecz pomóż poprawnie wypełnić formularz;
11. wyjaśnij cel wypełniania i miejsce złożenia formularzy;
12. przekaz Klientowi listę dodatkowych dokumentów jakie powinien złożyć do Urzędu (w sprawach typowych wydaj Kartę Usługi);
13. jeśli Klient nie wie, pokaż jak w prosty sposób może uzyskać dane potrzebne do wypełnienia formularzy;
14. poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta;
15. sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów;
16. podaj termin załatwienia sprawy;
17. poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji;
18. podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą;
19. jeśli obsługując Klienta musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na jak długo;
20. skieruj Klienta do właściwej osoby jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje;
21. pożegnaj Klienta uprzejmie;

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient przychodząc do Urzędu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany co robić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć, aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Urzędu Klient powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona.

DYSKRECJA I SZACUNEK DLA KLIENTA TWOIM OBOWIĄZKIEM

Zalecenia:

1. traktuj każdego Klienta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiał z zaangażowaniem;
2. nie dokonuj oceny Klientów;
3. nie komentuj opinii, decyzji, zachowania Klienta;
4. nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej - dla niego jego sprawa jest najważniejsza;
5. nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów;
6. dbaj o poufność dokumentacji Klienta - dokumenty przechowuj w taki sposób by inne osoby nie miały możliwości wglądu;
7. nie pouczaj Klienta - życzliwie informuj;
8. nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Klienta ani jego zachowań;
9. nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą- Klient ma prawo nie wiedzieć, nie musi znać się na przepisach;
10. pamiętaj o tym, że Klient chce być uznany za osobę kompetentną;
11. dbaj o to by w trakcie obsługi przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany Klient;
12. dokładaj wszelkich starań, aby eliminować sytuacje, w których do osób trzecich docierają informacje o Kliencie i jego sytuacji;
13. nie wolno dopuszczać do sytuacji kiedy Klient oczekuje przy pustym stanowisku, a kilku pracowników „krząta się” w okolicy, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne;

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem.

ROZMOWY TELEFONICZNE

Zalecenia:

1. każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i urzędu (przykładowe powitanie: „Urząd Gminy Ustronie Morskie, sekretarz gminy, Ewa Kowalską Dzień Dobry”;
2. formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie Klient nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów;

3. dzwoniąc do Klienta upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą i czy jest to dobry moment na rozmowę, przedstaw jasno cel swojego telefonu;
4. informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu;
5. rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami;
6. podczas rozmowy z Klientem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju: „aha, dobra, w porządku, OK" itp.;
7. miej zawsze pod ręką aktualny spis telefonów pracowników Urzędu;
8. przełączając Klienta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę;
9. nigdy nie wolno Ci zostawić Klienta bez skutecznego połączenia;
10. jeśli przełączenie rozmowy jest niemożliwe w danym momencie zapisz numer telefonu Klienta i poinformuj go, że pracownik oddzwoni z informacją
11. jeśli nie zastaniesz Klienta nie proś o oddzwonienie, pozostaw informację, że skontaktujesz się powtórnie;
12. staraj się odbierać telefon nie później niż po trzecim sygnale;
13. nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta - Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji;
14. w wyjątkowych przypadkach, w ważnych sprawach, prywatne rozmowy prowadź tylko wtedy, gdy nie obsługujesz Klienta;
15. nie proś Klienta by powtórnie zadzwonił, zanotuj informację i przekaz osobom prowadzącym sprawę;
16. gdy dzwoni telefon podczas kiedy obsługujesz Klienta, przeproś i odbierz (dzwoniący uporczywie telefon zdenerwuje i Klienta i Ciebie), szybko zorientuj się o co chodzi:
 17. jeśli sprawa jest prosta, załatw od razu,
 18. jeśli sprawa jest dłuższa - poproś o numer telefonu i zaproponuj, że oddzwonisz;
 19. jeśli sprawa jest dłuższa, ale bardzo pilna - przeproś na chwilę osobę telefonującą, zwróć się do Klienta i powiedz, że rozmowa telefoniczna może trochę potrwać, rozmawiaj możliwie najkrócej, ewentualnie przypomnij rozmówcy „przepraszam bardzo, ale w tej chwili obsługuję Klienta, może pozostałe sprawy omówimy później? Zadzwonię, gdy tylko będę wolny”.
20. Klientowi stojącemu przed tobą dawaj do zrozumienia, że o nim nie zapomniałeś - utrzymuj kontakt wzrokowy;
21. kończąc rozmowę telefoniczną podziękuj uprzejmie;

Uzasadnienie wprowadzenia

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Klienta.

TRUDNE SYTUACJE

Zalecenia:

POMYŁKI

1. przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia;
2. przeproś za zaistniałą sytuację, powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją;
3. przedstaw Klientowi konsekwencje jakie wywołała pomyłka Urzędu;
4. nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób opisz fakty;
5. wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta;
6. przedstaw Klientowi sposób w jaki chcesz naprawić pomyłkę, ustal z Klientem dalsze kroki postępowania;
7. zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

ODMOWA

1. przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby;
2. dołóż wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie (w przypadku kiedy na dzień wydania decyzji Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji);
3. decyzję odmowną przekazuj w sposób jasny i zdecydowany;
4. przedstaw dokładne uzasadnienie odmowy, powołując się jedynie na fakty i okoliczności prawne podjętej decyzji;
5. okaż zrozumienie dla emocji Klienta;
6. pozwól wyrazić Klientowi swoje emocje;
7. powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan/i zawiedziona/zdenerwowana”, nie mów, że wiesz jak czuje się Klient;
8. ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem.

SKARGA

1. skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością;
2. nie przerywaj Klientowi - wysłuchaj Klienta;
3. nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji - zdobądź jak najwięcej wiedzy od Klienta w przedmiotowej sprawie;
4. wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu;
 5. okaż Klientowi, że rozumiesz problem, opisz go własnymi słowami;
6. ustal, co jest przyczyną skargi;
7. upewnij się, że dobrze rozumiałeś;
8. nigdy nie mów, że Klient nie ma racji;
9. zawsze bądź wobec Klienta uprzejmy i życzliwy;
10. staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy;
11. nie obwiniaj innych pracowników, Urzędu, przepisów, procedur;

12. zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu;
13. spytaj czy będzie zadowolony z proponowanego rozwiązania, jeśli nie, spytaj jakie działania spotkałyby się z jego aprobatą;
14. każdą skargę wykorzystuj jako wskazówkę co, gdzie, należy poprawić.

AGRESYWNY KLIENT

1. bądź zycziwy- zyczliwość jest ważną bronią w rozmowie z Klientem agresywnym; bądź opanowany i spokojny;
2. pozwól wypowiedzieć się Klientowi, nie przerywaj mu - podniesiesz poziom jego irytacji;
3. nie proś Klienta, żeby się uspokoił - osiągniesz odwrotny skutek;
4. nie używaj zwrotów: „niech się Pan /i nie denerwuje”, „nie ma się co wściekać” itp.;
5. jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać, Klient nie mając widowni straci trochę na pewności siebie;
6. sprawdź czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta;
7. zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”;
8. pokaż, że chcesz rozwiązać problem;
9. nie sprzeciwiaj się, nie zaprzeczaj argumentom Klienta;
10. nie okazuj swojego niezadowolenia;
11. nie mów podniesionym głosem;
12. nie przerzucaj odpowiedzialności;
13. jeśli sytuacja tego wymaga zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli Klient nie zaakceptuje Twojej propozycji zapytaj o jego oczekiwania względem Ciebie, Urzędu;
14. w zależności od sytuacji powołaj się na obowiązującą podstawę prawną;
15. poinformuj Klienta o krokach, które podejmiesz;
16. jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych lub mienia wezwij pomoc.

OSOBY STARSZE I NIEPEŁNOSPRAWNE

1. staraj się sprawić, aby doświadczały jak najmniej trudności wynikających z wieku/niepełnosprawności;
2. zapewnij dogodne miejsce obsługi;
3. bądź wyczułony, ale delikatny.

Uzasadnienie wprowadzenia

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki i błędy się nie zdarzały. Jeśli jednak już się wydarzą niech będą dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy pracowników.

INFORMACJA W URZĘDZIE

Zalecenia:

1. przekazuj tylko aktualne informacje;
2. dbaj, aby aktualne informacje zawsze były dostępne dla Klientów;
3. pamiętaj, aby informacja była czytelna dla Klienta;
4. stosuj zawsze standardy urzędowe dla informacji w formie papierowej: logo, nazwa instytucji, pieczęć jeśli jest wymagana;
5. informacje w formie papierowej wywieszaj tylko w miejscach do tego przeznaczonych;
6. tablica ogłoszeń to nie „słup ogłoszeniowy” lecz nośnik ważnych informacji;
7. nie eksponuj informacji/ulotek/materiałów reklamowych innych instytucji.

Uzasadnienie wprowadzenia

Informacja to podstawowy element komunikacji Klienta z Urzędem.

PROCEDURY ANTYKORUPCYJNE W URZĘDZIE GMINY W USTRONIU MORSKIM

Wszyscy jesteśmy świadomi, że walka z korupcją jest niezwykle trudna, a całkowite wyeliminowanie tego patologicznego zjawiska wręcz niemożliwe. Możemy jednak wspólnie wpłynąć na ograniczenie korupcji poprzez podnoszenie świadomości na jej temat oraz zmianę postaw wobec niej. Jednym ze sposobów ograniczania korupcji jest podejmowanie działań o charakterze edukacyjnym. Procedury antykorupcyjne mają pomóc urzędnikom w lepszym zrozumieniu tego, w którym momencie ich zachowanie może zostać potraktowane jako zdarzenie korupcyjne, jak uniknąć tego typu zdarzeń i w jaki sposób postępować w przypadku ich zaistnienia.

Istota korupcji

Korupcja to pojęcie trudne do zdefiniowania, ponieważ jest zjawiskiem wieloaspektowym i wielowątkowym.

Według słownika języka polskiego, korupcja oznacza zepsucie, demoralizację społeczną, przekupstwo.

Definicja legalna korupcji:

- polegająca na obiecywaniu, proponowaniu lub wręczaniu przez jakąkolwiek osobę, bezpośrednio lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści osobie pełniącej funkcję publiczną dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu jej funkcji;
- polegająca na żądaniu lub przyjmowaniu przez osobę pełniącą funkcję publiczną bezpośrednio, lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści, dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, lub przyjmowaniu propozycji lub obietnicy takich korzyści, w zamian za działanie lub zaniechanie

działania w wykonywaniu jej funkcji;

- popełniana w toku działalności gospodarczej, obejmującej realizację zobowiązań względem władzy (instytucji) publicznej, polegający na obiecywaniu, proponowaniu lub wręczaniu, bezpośrednio lub pośrednio pracującej w jakimkolwiek charakterze na rzecz takiej jednostki, jakichkolwiek nienależnych korzyści, dla niej samej lub na rzecz jakiegokolwiek innej osoby, w zamian za działanie lub zaniechanie działania, które narusza jej obowiązki i stanowi społecznie szkodliwe odwzajemnienie;
- popełniana w toku działalności gospodarczej obejmującej realizację zobowiązań względem władzy (instytucji) publicznej, polegający na żądaniu lub przyjmowaniu bezpośrednio lub pośrednio przez osobę kierującą jednostką niezaliczaną do sektora finansów publicznych lub pracującą w jakimkolwiek charakterze na rzecz takiej jednostki, jakichkolwiek nienależnych korzyści lub przyjmowaniu propozycji lub obietnicy takich korzyści dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, w zamian za działanie lub zaniechanie działania, które narusza jej obowiązki i stanowi społecznie szkodliwe odwzajemnienie.

Sprzedajność urzędnicza

Sprzedajność urzędnicza polega na:

- przyjęciu korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy;
- przyjęciu korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy za zachowanie stanowiące naruszenie przepisów prawa;
- uzależnieniu wykonania czynności służbowej od otrzymania korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy;
- żądaniu korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy w związku z pełnieniem funkcji publicznej.

Korupcja może dotyczyć wielu sfer życia, charakteryzując się przy tym wielością form.

Na korupcję urzędniczą składają się takie przestępstwa, jak choćby: sprzedajność urzędnicza, przekupstwo, płatna protekcja i handel wpływami.

Celem kryminalizacji tych zachowań jest ochrona prawidłowego funkcjonowania instytucji państwowych i samorządu terytorialnego oraz dobre imię tych podmiotów.

To jest zbędne, gdyż stanowią o tym regulacje zawarte w Kodeksie karnym.

Zachowanie stanowiące naruszenie przepisów

Zachowanie stanowiące naruszenie przepisów prawa obejmuje wszelkie obowiązujące normy prawne, w tym również takie, które wynikają z aktów normatywnych o charakterze wewnętrznym.

Uzależnienie wykonania czynności służbowej

Uzależnienie wykonania czynności służbowej od otrzymania korzyści albo jej obietnicy polega na zrozumiałym przekazaniu informacji, że czynność zostanie wykonana dopiero wtedy, gdy urzędnik otrzyma korzyść albo obietnicę jej otrzymania.

Czynność służbowa

Czynnością służbową jest każda czynność mieszcząca się w granicach uprawnień i obowiązków osoby pełniącej funkcję publiczną.

Żądanie korzyści

Żądanie korzyści polega na stanowczym, zdecydowanym lub kategorycznym żądaniu czegoś przez osobę pełniącą funkcję publiczną.

Różnica pomiędzy „uzależnieniem wykonania czynności służbowej” a „żądaniem korzyści” polega chociażby na tym, że uzależnić od czegoś wykonanie czynności można tylko przed podjęciem tej czynności, natomiast żądanie może się pojawić w każdej fazie dokonywania czynności służbowej - przed, po i w trakcie.

Związek z pełnieniem funkcji publicznej

Związek jest stosunkiem pomiędzy zachowaniem korupcyjnym a pełnieniem funkcji publicznej. Nie musi dotyczyć konkretnej decyzji w sprawie, może też polegać na zapewnieniu sobie przychylności osoby pełniącej funkcję publiczną, na którą liczy udzielający korzyści w przyszłości.

Korzyść na rzecz kogo innego

Nie ma znaczenia - dla odpowiedzialności karnej za sprzedajność urzędniczą - okoliczność, że korzyść w rezultacie odniosła nie sama osoba pełniąca funkcję publiczną, lecz inny podmiot. Korzyść majątkowa lub osobista może być udzielona sprawcy przestępstwa korupcyjnego lub na rzecz kogo innego (np. członka rodziny lub innej osoby przez niego wskazanej).

Relacje podmiotowe popełnienia przestępstwa sprzedajności urzędniczej

Przestępstwo sprzedajności urzędniczej może zostać popełnione w układzie bezpośrednim i pośrednim.

Sposoby ograniczania ryzyka korupcji

W wielu przypadkach korupcja zaczyna się od przyjmowania drobnych upominków.

Jeżeli chcesz pozostać urzędnikiem bezstronnym i obiektywnym - nie przyjmuj prezentów. Odmowa przyjęcia prezentu pozwoli ci pozostać uczciwym i wolnym. Jest to o wiele więcej warte niż jakikolwiek prezent.

Pamiętaj, że tylko ścisłe rozdzielanie interesów osobistych i służbowych pozwoli ci zapewnić swobodę podejmowania decyzji. Prezenty tę swobodę naruszają.

Prezenty naruszają swobodę podejmowania decyzji!

Czasami silna wola nie wystarczy do odrzucenia propozycji przyjęcia prezentu. Staraj się przewidywać tego typu sytuacje i ich unikać. Możesz tego dokonać, prosząc o pomoc przełożonego lub współpracownika. Pomoc ta może polegać chociażby na wspólnym uczestniczeniu w czynnościach służbowych (np. spotkaniu).

Nie wahaj się zwrócić lub odesłać prezent!

Niełatwym zadaniem, jakie stoi przed urzędnikami, jest rozdzielanie kontaktów służbowych i prywatnych. Trudno jest odmówić udzielenia pomocy osobie, z którą ma się doskonałe kontakty prywatne.

Jeżeli jesteś urzędnikiem, który ma bezpośredni kontakt z interesantem, od początku stwórz odpowiednie relacje.

Nigdy nie sprawiaj wrażenia, że jesteś otwarty na przyjmowanie prezentów, nawet drobnych.

Jeżeli przyjąłeś prezent i masz wątpliwości, poinformuj o tym przełożonego.

Pamiętaj, że relacje prywatne nie mogą wpłynąć na twój sposób wykonywania obowiązków służbowych.

Każdy ma prawo żądać od ciebie, abyś był wobec niego uczciwy i bezstronny.

Nie trać czujności i sprawdzaj, czy prywatne interesy twoje lub twoich bliskich nie pozostają w konflikcie z twoimi obowiązkami służbowymi. Jeżeli uznasz, że istnieje konflikt interesów, niezwłocznie poinformuj o tym swojego przełożonego.

Zapobiegaj wzajemnemu przenikaniu się interesów prywatnych i służbowych!

Pomimo że nie jest możliwe stworzenie zamkniętego katalogu łapówek, to lepiej nie przyjmować korzyści:

1. mogących naruszyć urzędniczą zasadę bezstronności lub obiektywizmu;
2. formie zaproszeń:
3. do lokali gastronomicznych, w szczególności drogich restauracji;
4. od podmiotów pozostających w sporze prawnym z twoją instytucją;
5. na wydarzenia, w których udział nie jest zalecany (np. z powodu udziału osób o wątpliwej reputacji);
6. na wydarzenia związane z wysokimi kosztami uczestnictwa;
7. na wyjazdy turystyczne (jeśli koszty pobytu itp. są ponoszone przez osoby trzecie);
8. w formie doradztwa i praktycznej pomocy.

Pamiętaj, że wiele korzyści jest wręczanych w formie mającej na celu obniżenie twojej czujności (np. bilety wstępu na wydarzenia sportowe).

Ograniczanie ryzyka korupcji dotyczy również przełożonych.

Przełożeni powinni dawać przykład i pokazywać swoim podwładnym, że nie tolerują ani nie wspierają korupcji, a także sami jej nie ulegają.

Zachowania niewłaściwe i naganne powinny być nagłaśniane!

Sposób postępowania w przypadku zaistnienia korupcji

W przypadku zaistnienia sytuacji, w której interesant sugeruje załatwienie sprawy „w inny sposób”, nie bój się zdecydowanie odmówić. Odmów w taki sposób, aby nie pozostawić wątpliwości proponującemu. Jednocześnie poinformuj, że takie zachowanie może być traktowane jako przestępstwo korupcyjne.

W razie kontynuowania przez osobę zachowania świadczącego o woli wręczenia korzyści majątkowej albo jej obietnicy nie rozmawiaj w cztery oczy. Postaraj się, aby podczas dalszej rozmowy z interesantem była obecna inna osoba (np. inny pracownik), która będzie świadkiem.

Nie przyjmuj korzyści albo jej obietnicy.

Zgłoś bezpośrednio przełożonemu lub innej osobie z kierownictwa fakt złożenia propozycji korupcyjnej lub próbę wręczenia korzyści. Jeżeli nie istnieje możliwość powiadomienia przełożonych, sam powiadom właściwą prokuraturę lub CBA.

Złożenie propozycji lub próbę wręczenia korzyści potraktuj jako fakt zaistnienia przestępstwa. Możesz dokonać ujęcia interesanta, czyli tzw. zatrzymania obywatelskiego (np. przy pomocy służby ochrony).

Pamiętaj, żeby dokonać ujęcia interesanta tylko w sytuacjach wyjątkowych, ponieważ ujęcie obywatelskie może również pociągać za sobą odpowiedzialność cywilną za wyrządzoną szkodę i z tytułu zadośćuczynienia, a także odpowiedzialność karną.

W przypadku dokonania ujęcia przekaz interesanta w ręce organów ścigania. Przekazanie oznacza doprowadzenie zatrzymanego do siedziby organu lub wydanie funkcjonariuszom przybyłym na miejsce. Przekaż również organom ścigania wszelkie informacje dotyczące przebiegu zdarzenia, osób uczestniczących itp.

Nie dopuść do tego, aby interesant pozostał sam w pomieszczeniu, w którym przebywa albo w którym doszło do zdarzenia korupcyjnego.

Zabezpiecz miejsce zdarzenia. Zabezpieczenie polega w szczególności na niedopuszczeniu osób postronnych, uniemożliwieniu zatarcia śladów (np. linii papilarnych) lub ich zniszczenia (np. dokumentów). Nie próbuj zabezpieczać „łapówki”.

Opisz zdarzenie w notatce służbowej dla przełożonego, zawierającej w miarę możliwości odpowiedzi na tzw. siedem złotych pytań (kto? co? gdzie? kiedy? w jaki sposób? czym? dlaczego?).

Współpracuj z organami ścigania w celu wyjaśnienia okoliczności zdarzenia. Działaj niezwłocznie.

Powody zgłaszania korupcji

Spoleczny obowiązek

Spoleczny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie ma każdy, kto dowiedział się o jego popełnieniu. Obowiązek ten ciąży na każdej osobie fizycznej, która uzyskała informację o popełnionym przestępstwie ściganym z urzędu.

Prawny obowiązek

Prawny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie spoczywa na instytucjach państwowych i samorządowych, które w związku ze swą działalnością dowiedziały się o popełnieniu przestępstwa ściganego z urzędu. Obowiązek ten ciąży na kierowniku jednostki lub osobie, która według przepisów wewnętrznych zobowiązana została do informowania organów ścigania o przestępstwie. Niewypełnienie prawnego obowiązku zawiadomienia o przestępstwie może powodować odpowiedzialność karną na podstawie art. 231 k.k., tj. taką, jak za działanie na szkodę interesu publicznego lub prywatnego w wyniku niedopełnienia obowiązku.

Ochrona samego siebie

Jeżeli nie zgłosisz faktu zaistnienia przestępstwa korupcyjnego, możesz narazić się na odpowiedzialność karną. Każda osoba, która złoży ci propozycję korupcyjną może zgłosić ten fakt organom ścigania i nie ponieść odpowiedzialności. Nie podlega bowiem karze sprawca przestępstwa przekupstwa, jeżeli korzyść majątkowa lub osobista albo ich obietnica zostały przyjęte przez osobę pełniącą funkcję publiczną, a sprawca zawiadomił o tym fakcie organ powołany do ścigania przestępstw i ujawnił wszystkie istotne okoliczności przestępstwa, zanim organ ten o nim się dowiedział. Regulacja ta została wprowadzona w celu rozerwania solidarności między uczestnikami zdarzenia korupcyjnego. Pomimo że jej wprowadzenie ułatwia walkę z korupcją, to nie sposób nie mieć na uwadze faktu, iż może być nadużyta i stanowić źródło problemów dla uczciwych urzędników. Zatem nawet jeżeli nie przyjąłeś korzyści albo obietnicy ich przyjęcia, możesz zostać niesłusznie oskarżony o żądanie wręczenia korzyści. Możesz się przed tym ochronić, zgłaszając fakt zaistnienia zdarzenia korupcyjnego. Wreszcie - niezgłoszenie faktu zaistnienia przestępstwa korupcyjnego może być wykorzystane w celu szantażu. Dlatego niezwykle istotne jest unikanie tego typu zdarzeń, w szczególności poprzez realizowanie zasady wielu par oczu.

Ochrona współpracowników

Jeżeli nie przyjąłeś korzyści albo jej obietnicy, jednak nie zgłosiłeś faktu zaistnienia przestępstwa, osoba korumpująca może próbować wręczyć korzyść innemu urzędnikowi. Zgłoszenie faktu zaistnienia przestępstwa może ochronić nie tylko ciebie, ale również twoich współpracowników.

Pomoc organom ścigania

Zgłaszając fakt zaistnienia przestępstwa korupcyjnego, możesz pomóc organom ścigania w uzyskaniu jego dowodów, w tym m.in. poprzez zastosowanie szczególnych uprawnień organów ścigania (np. CBA), do których należą czynności polegające na niejawnym przyjęciu korzyści majątkowej. Zastosowanie tej czynności operacyjno-rozpoznawczej jest możliwe tylko wtedy, gdy została ci złożona obietnica wręczenia korzyści, ale wstępnie jej nie przyjąłeś.

Rola przełożonego w przeciwdziałaniu korupcji

Miej świadomość

Zachowanie przełożonego odgrywa ogromną rolę w przeciwdziałaniu korupcji. Kierując pracą podległych urzędników, powinieneś stanowić dla nich przykład. Pamiętaj, że korupcja rozwija się najczęściej tam, gdzie:

- nadzór służbowy i merytoryczny jest niedostateczny;
- istnieje zbyt duże zaufanie do podwładnych, a także długoletnich lub wysoko wyspecjalizowanych pracowników;
- przełożeni dają zły przykład;
- brak jest reakcji w przypadku wykrycia zachowania nieuczciwego, tym samym brak efektu odstraszania.

Relacje przełożony - pracownik:

Rozmawiaj

Regularnie rozmawiaj ze swoimi podwładnymi o zagrożeniach, z którymi się spotykają lub mogą się spotykać przy realizacji obowiązków i zadań służbowych. Rozmowa ułatwi ci zidentyfikowanie obszarów zagrożonych. Analizuj zagrożenia, także te, które wystąpiły w innych urzędach, wykonujących podobne zadania. Na podstawie wyników analizy zastanów się, jakie zmiany trzeba wprowadzić np. w strukturze organizacji, przepływie dokumentów oraz podziale obowiązków, aby w przyszłości uniknąć tego typu zagrożeń. Dobry kontakt z pracownikami pozwoli zapobiec wielu niepotrzebnym problemom.

W szczególności:

- uwzględniaj fakt, że pojedynczy pracownicy są bardziej zagrożeni korupcją;
- uwzględniaj służbowe i prywatne problemy swoich pracowników;
- stosuj środki zaradcze, jak np. zwolnienia pracownika z zadań, które wedle twojej wiedzy mogą prowadzić do konfliktu między interesem pracownika, wynikającym z jego działalności pozazawodowej lub interesem jego najbliższych a jego obowiązkami zawodowymi;
- wykaż ostrożność w sytuacji, gdy pracownik ma wyraźnie zbyt dużo lub zbyt mało obowiązków;

- zwróć uwagę na osobiste słabości (np. uzależnienia, zamiłowanie do drogich, trudnych do sfinansowania hobby lub nadmierne zadłużenie twoich pracowników); pracownicy o niestabilnej sytuacji finansowej nie powinni być zatrudniani w dziale zakupów, zamówień publicznych lub na stanowiskach, na których byłoby szczególnie wyeksponowani na nieuczciwy wpływ osób trzecich.

Symptomy korupcji:

Obserwuj

Istnieje wiele symptomów, które możesz zaobserwować w zachowaniu twojego podwładnego. Nie zawsze zaobserwowanie symptomu korupcji, chociażby jednego, oznacza, że masz do czynienia z korupcją, w której uczestniczy twój podwładny. Odwołuj się do zdrowego rozsądku. Żaden symptom nie stanowi dowodu korupcji, ale pozwala na jej rozpoznawanie i zapobieganie. Symptomy mogą dotyczyć osoby pracownika lub realizowanych przez niego zadań.

W odniesieniu do pracownika zwróć uwagę na:

- sytuację finansową: nieuzasadniony wysoki standard życia lub problemy finansowe;
- podejmowanie innej działalności zarobkowej bez wymaganego zezwolenia lub poinformowania przełożonych;
- nietypowe zachowanie (np. wynikające z faktu, że pracownik jest szantażowany lub ma nieczyste sumienie); coraz większe zamknięcie w sobie;
- nagłą zmianę zachowania wobec kolegów i przełożonych;
- obniżenie lub brak identyfikacji z pracodawcą lub wykonywanymi zadaniami;
- uzależnienia: alkohol, środki odurzające, hazard itp.;
- chęć imponowania, chwalenie się kontaktami służbowymi i prywatnymi;
- kontakty prywatne (np. zaproszenia, działalność pozazawodowa, umowy doradcze lub rzeczoznawcze, udziały kapitałowe itp.);
- przyjmowanie korzyści od osób trzecich (np. specjalne ceny przy zakupach, przyjmowanie drogich obiadów w restauracjach, zaproszeń na imprezy prywatne lub biznesowe interesantów).

W odniesieniu do zadań realizowanych przez pracownika zwróć uwagę na: niestosowanie się do obowiązujących przepisów prawnych;

- przyzwolenie na uchybienia, w szczególności na zachowania sprzeczne z prawem lub budzące wątpliwości;
- dopuszczanie się „drobnych nieprawidłowości”;
- różnice między faktycznym przebiegiem procedury a późniejszym jej udokumentowaniem;
- niespójną ocenę sytuacji i decyzję przy takim samym stanie faktycznym, lecz różnych wnioskodawcach;
- nadużywanie kompetencji decyzyjnych;
- celowe unikanie kontroli;
- zabieganie o realizację konkretnych zadań;
- nieinformowanie o wszystkich podejmowanych działaniach;

- niechęć do uzasadniania swoich decyzji;
- stronniczość w przypadku niektórych wnioskodawców lub oferentów;
- bagatelizowanie zasady oszczędności, racjonalności wydatków ze środków publicznych;
- próby wywierania wpływu na decyzje w przypadku zadań, które nie należą do zakresu odpowiedzialności danego pracownika, a mają znaczenie dla interesów osób trzecich;
- nieuzasadnioną niechęć pracownika do zmiany zakresu zadań lub przeniesienia, w szczególności gdy wiążą się z awansem lub podwyżką płacy albo przynajmniej z taką perspektywą.

Przyjmujesz odpowiedzialność - powierzasz odpowiedzialność:

Zapobiegaj

Jesteś zobowiązany do działania zgodnego z zasadami etyki zawodowej oraz zapobiegania korupcji, w tym podnoszenia świadomości twoich podwładnych.

Jako przełożony masz podobne obowiązki wobec swoich przełożonych, jak pracownicy wobec ciebie.

W przypadku realizowania spraw w najbardziej korupcjogennych obszarach:

- nie działaj rutynowo;
- informuj pracowników o zagrożeniach korupcyjnych;
- żądaj informacji od pracowników o stanie realizowanych zadań;
- wprowadź dodatkowe obowiązki związane ze sprawozdawczością wykonywanych zadań;
- realizuj zasadę wielu par oczu;

O ile to możliwe, zmieniaj skład zespołów, grup roboczych itp.;

- wzmocnij nadzór służbowy i merytoryczny;
- korzystaj z kontroli wewnętrznej.

Sposób postępowania przełożonego w podwładnego w zdarzeniu korupcyjnym:

W przypadku uzasadnionego podejrzenia korupcji zastanów się nad bezzwłocznym podjęciem przykładowych działań:

- odebranie pracownikowi niektórych bieżących lub zakończonych spraw;
- zakaz dostępu do akt;
- zabezpieczenie miejsca pracy, notatek dotyczących spraw służbowych lub narzędzi pracy (takich jak komputer, pendrive, itp.);
- wszczęcie kontroli wewnętrznej;

Nadzór służbowy i merytoryczny:

Stosuj

W przeciwdziałaniu korupcji nie możesz zapomnieć o nadzorze służbowym i merytorycznym, który przecież i tak należy do twoich podstawowych obowiązków jako przełożonego. Brak nadzoru może prowadzić do zgubnych skutków, w szczególności w obszarach zagrożonych.

W związku z tym spróbuj:

- zoptymalizować kontrolę procedur, np. poprzez wbudowanie w nie mechanizmów kontrolnych (np. dwukrotne sprawdzanie);

W przypadku podejrzenia uczestnictwa

Reaguj

Postępowanie zgodne z algorytmem postępowania dla urzędników w przypadku zaistnienia zdarzenia korupcyjnego.

Dokonaj oceny sposobu postępowania na podstawie okoliczności konkretnego przypadku. Nie zawsze występowanie symptomów korupcji oznacza, że z korupcją mamy do czynienia. Jednak brak reakcji może szkodzić nie tylko twojemu wizerunkowi, ale przede wszystkim naraża cię na odpowiedzialność dyscyplinarną lub karną:

- unikać odgradzania się lub usamodzielniania poszczególnych pracowników;
- zwracać uwagę na symptomy korupcji; A poprzez wrywkową kontrolę sprawdzać, czy pracownicy nie wykraczają poza swoje kompetencje;
- badać zadowolenie z realizacji obowiązków i zadań służbowych podwładnych poprzez rozmowy z interesantami;
- zapewnić przejrzystość procesu podejmowania decyzji.

Współpraca z organami ścigania:

Informuj

Jeżeli stoisz na czele instytucji państwowej lub samorządowej, spoczywa na tobie prawny obowiązek zawiadomienia organów ścigania o przestępstwie, o którym dowiedziałeś się w związku działalnością twojego urzędu. Obowiązek ten spoczywa również na tobie, jeżeli jesteś osobą odpowiedzialną za informowanie organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Oprócz powiadomienia organów ścigania, masz obowiązek przedsięwziąć niezbędne czynności, aby nie dopuścić do zatarcia śladów i dowodów przestępstwa. Zaniechanie obowiązku prawnego zawiadomienia o przestępstwie może pociągać za sobą odpowiedzialność dyscyplinarną lub karną, określoną w art. 231 k.k.

Rola instytucji w przeciwdziałaniu korupcji

Kierownictwo każdego urzędu powinno dążyć do stosowania w nim zasad bezstronności, rzetelności i przestrzegania prawa. Nie ulega wątpliwości, że poważną przeszkodę stojącą na drodze do realizacji powyższego celu stanowi korupcja.

Jednym ze sposobów pokonania tej przeszkody jest wprowadzenie polityki antykorupcyjnej. Polityka powinna określać sposób działania wszystkich osób pełniących funkcje publiczne w celu wyeliminowania lub zmniejszenia zdarzeń korupcyjnych z ich udziałem. Przyjęcie polityki antykorupcyjnej nie jest dowodem na to, że w instytucji wystąpiły przypadki zdarzeń korupcyjnych. Potwierdza jedynie, że instytucja potrafi lub próbuje oszacować istniejące ryzyko, aby w przyszłości wyeliminować tego typu zdarzenia.

Kierownictwo i pracownicy urzędu powinni zgodnie działać wspólnie i według ustalonych reguł!

Polityka antykorupcyjna powinna uwzględniać strukturę organizacyjną i specyfikę merytoryczną poszczególnych instytucji. W każdej instytucji należy regularnie dokonywać analizy ryzyka zagrożeń korupcyjnych.

Na podstawie wyników tej analizy należy przykładowo:

- dokonać aktualizacji polityki antykorupcyjnej;
- ustalić, jakie zmiany przeprowadzić
- w strukturze organizacyjnej instytucji
- w ramach podległości służbowej urzędników,
- w zakresach obowiązków poszczególnych urzędników,
- w sposobie obsługi interesantów,
- w sposobie dokumentowania realizowanych zadań,
- w obiegu dokumentacji.

W obszarach szczególnie zagrożonych należy stosować zasadę dwóch par oczu, a jednocześnie zapewnić przejrzystość podejmowania decyzji.

Przejrzystość chroni przed korupcją!

Jeżeli dany urząd ma taką możliwość, powinien zatrudnić lub wyznaczyć osobę odpowiedzialną za realizowanie zadań z zakresu prewencji korupcji albo powołać zespół do spraw przeciwdziałania korupcji.

Na taką osobę lub zespół można nałożyć następujące zadania:

- ✓ kontakt z kierownictwem, urzędnikami i interesantami w celu doradztwa z zakresu przeciwdziałania korupcji;
- ✓ przyjmowanie sygnałów o zdarzeniach korupcyjnych lub innych nieprawidłowościach;
- ✓ analizowanie i wskazywanie obszarów zagrożonych ryzykiem korupcji;
- ✓ obserwowanie symptomów korupcji;
- ✓ prowadzenie szkoleń dla kierownictwa i urzędników;
- ✓ współpraca z organami ścigania;
- ✓ prowadzenie działalności informacyjnej na temat przeciwdziałania korupcji.

Jeżeli w instytucji doszło do zdarzenia korupcyjnego, należy poinformować pracowników i wyjaśnić im zaistniałą sytuację oraz podjąć kroki zaradcze mające na celu uniknięcie takich samych lub podobnych zdarzeń w przyszłości.

Kolejnym istotnym elementem polityki antykorupcyjnej jest ciągłe podnoszenie świadomości urzędników poprzez regularne prowadzenie szkoleń lub dyskusji na temat przeciwdziałania korupcji. W szczególności powinno dotyczyć to osób nowo zatrudnionych lub realizujących zadania w obszarach zagrożonych.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia zaistnienia zdarzenia korupcyjnego, na kierownictwie urzędu, osobie lub zespole do spraw przeciwdziałania korupcji spoczywa prawny obowiązek zawiadomienia organów ścigania o popełnieniu przestępstwa.

Przyjęcie polityki antykorupcyjnej nie jest dowodem na to, że w instytucji wystąpiły przypadki zdarzeń korupcyjnych. Potwierdza jedynie, że instytucja potrafi lub próbuje oszacować istniejące ryzyko, aby w przyszłości wyeliminować tego typu zdarzenia.

Załącznik do „Kodeksu etycznego oraz
procedur antykorupcyjnych”
w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie”

Urząd Gminy Ustronie Morskie

.....
(imię i nazwisko pracownika)

.....
(stanowisko)

OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

Oświadczam, że zapoznałem się z „Kodeksem etycznym oraz procedurami antykorupcyjnymi w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie” i przyjmuję je do wiadomości i stosowania.

.....
(data i podpis pracownika)