

**ZARZĄDZENIE NR 35/2024**  
**STAROSTY TARNOGÓRSKIEGO**

z dnia 7 czerwca 2024 r.

**w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach  
oraz dokonywania przez klientów Starostwa oceny jakości świadczonych usług**

Na podstawie art. 34 ust.1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 107), art. 14a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024, poz. 572) oraz § 11 ust. 21 pkt. 10 załącznika do Uchwały nr 233/1139/2021 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 17 grudnia 2021 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, a także w oparciu o „Standardy kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych”, określone w Komunikacie nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 15, poz. 84)

**zarządzam,**

**co następuje:**

**§ 1.1.** W celu promowania wartości etycznych jakimi powinni kierować się pracownicy Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz zapewnienia funkcjonowania skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej wprowadza się Kodeks Etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach – zwanego dalej „Urzędem”, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

2. W celu realizacji zapisu określonego w art. 14a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, wprowadza się „ANKIETĘ BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W TARNOWSKICH GÓRACH”, stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.1.** Celem Kodeksu jest określenie zasad postępowania, którymi powinni kierować się wszyscy pracownicy Urzędu.

2. Kodeks stanowi uzupełnienie zasad postępowania, określonych w przepisach oraz regulacjach prawnych, na podstawie których działa Urząd i zostaje wprowadzony głównie w celu doskonalenia jakości funkcjonowania Urzędu.

**§ 3.** Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Kodeksu i jego sumiennego stosowania.

**§ 4.1.** Badanie ankietowe wśród klientów Urzędu prowadzone jest w sposób ciągły, tj. przez okres całego roku, z wykorzystaniem ankiety będącej załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

2. Ankieta dostępna jest w formie papierowej w oznakowanych skrzynkach, w holach budynków stanowiących siedziby Urzędu oraz w formie on-line na stronie internetowej Urzędu.

3. Wnioski, uwagi i oceny zamieszczone w wypełnionych ankietach będą wykorzystywane na bieżąco do podnoszenia jakości świadczonej pracy oraz organizacji tutejszego Urzędu.

**§ 5.** Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Tarnogórskiego.

**§ 6.** Traci moc obowiązującą: Zarządzenie nr 37/2014 Starosty Tarnogórskiego z dnia 02.07.2014 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz Zarządzenie nr 30/2018 Starosty Tarnogórskiego z dnia 10.05.2018 r. w sprawie dokonywania przez klientów oceny jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach wraz ze zmianą.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta

**Adam Chmiel**

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 35/2024

Starosty Tarnogórskiego

z dnia 7 czerwca 2024 r.

## **Kodeks Etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach**

### **PREAMBUŁA**

Ustala się Kodeks Etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach stanowiący zbiór wartości i zasad, którymi powinni kierować się pracownicy Starostwa podczas wykonywania swoich zadań służbowych w miejscu pracy oraz poza nim.

Osoby zarządzające i pracownicy powinni być świadomi wartości etycznych przyjętych w jednostce i przestrzegać ich przy wykonywaniu powierzonych zadań.

Osoby zarządzające powinny wspierać i promować przestrzeganie wartości etycznych dając dobry przykład codziennym postępowaniem i podejmowanymi decyzjami.

### **ZASADY OGÓLNE**

#### **Artykuł 1**

1. Ilekroć w niniejszym kodeksie jest mowa o:

- 1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach,
- 2) Pracodawcy – należy przez to rozumieć Starostę Tarnogórskiego,
- 3) Kodeksie – należy przez to rozumieć Kodeks Etyki Pracowników Samorządowych Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach,
- 4) Pracowniku – należy przez to rozumieć pracownika Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach posiadającego status pracownika samorządowego, według odrębnych przepisów,
- 5) Powiecie – należy przez to rozumieć Powiat Tarnogórski.

2. Zasady określone w niniejszym Kodeksie dotyczą wszystkich pracowników Urzędu.

3. Każdy pracownik jest osobiście odpowiedzialny za przestrzeganie Kodeksu.

4. Pracownik traktuje pracę jako służbę publiczną, na zajmowanym stanowisku służy państwu i społecznościom lokalnym, przestrzega porządku prawnego i wykonuje powierzone zadania.

### **ZASADY POSTĘPOWANIA**

#### **Artykuł 2**

1. Pracownik powinien przy wykonywaniu swoich obowiązków w szczególności stosować zasady zawarte i opisane w niniejszym artykule.

2. Pracownik wykonuje obowiązki rzetelnie i sumiennie, dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy.

3. Pracownik podczas wykonywania swoich zadań kieruje się zasadą praworządności, bezstronności, odpowiedzialności, dbałości o interes publiczny, dbałości o dobre imię Urzędu i pracowników.

4. Pracownik przy wykonywaniu pracy, w szczególności:

- 1) jest twórczy w podejmowaniu działań, a powierzone obowiązki realizuje efektywnie, skrupulatnie, sprawnie i solidnie, z najlepszą wolą i posiadaną wiedzą,
- 2) podejmuje trudne rozstrzygnięcia, jasno i rzeczowo uzasadnia podjęte decyzje i sposób postępowania,
- 3) w rozpatrywaniu spraw nie kieruje się negatywnymi emocjami, jest gotów do przyjęcia krytyki, uznania swoich błędów i do ich naprawienia,

- 4) kieruje się prawem i przewidzianym trybem działania,
- 5) racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi, z uwzględnieniem interesów Powiatu,
- 6) wykazuje powściągliwość w publicznym wypowiedaniu poglądów na temat pracy swojego urzędu oraz innych organów państwa i samorządu,
- 7) nie wprowadza w błąd opinii publicznej i współpracowników, przekazuje wyłącznie wiarygodne i sprawdzone informacje,
- 8) dąży do możliwie najszybszego załatwienia sprawy.

5. Pracownik dba o rozwój własnych kompetencji, wiedzy i kultury osobistej, a w szczególności:

- 1) rozwija wiedzę zawodową,
- 2) dąży do pełnej znajomości aktów prawnych oraz wszystkich faktycznych i prawnych okoliczności spraw,
- 3) dba o dobre stosunki międzyludzkie, przestrzega zasad dobrego zachowania,
- 4) swoim strojem i wyglądem okazuje szacunek klientom.

6. Pracownik jest bezstronny w wykonywaniu zadań i obowiązków, a w szczególności:

- 1) nie łączy interesu publicznego i prywatnego,
- 2) nie podejmuje żadnych prac ani zajęć, które kolidują z obowiązkami służbowymi,
- 3) nie przyjmuje żadnej formy zapłaty za publiczne wystąpienia, gdy mają one związek z zajmowanym stanowiskiem lub wykonywaną pracą służbową,
- 4) w prowadzonych sprawach równo traktuje wszystkich uczestników, nie ulegając żadnym naciskom i nie podejmując żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa i znajomości,
- 5) nie przyjmuje żadnych korzyści materialnych ani osobistych,
- 6) nie demonstruje zażyłości z osobami publicznie znanymi ze swojej działalności politycznej, gospodarczej, społecznej lub religijnej,
- 7) wystrzega się okazji do promowania jakichkolwiek grup interesu, dystansuje się otwarcie od wszelkich wpływów i nacisków politycznych, które mogą prowadzić do działań stronnich,
- 8) rozumie funkcję usługową swojego stanowiska pracy,
- 9) w wykonywaniu zadań i obowiązków jest neutralny politycznie, nie manifestuje swoich poglądów i sympatii politycznych w miejscu pracy oraz w związku z wykonywaniem swoich obowiązków służbowych.

7. Pracownik postępuje według zasad jawności:

- 1) szanuje prawo obywateli do informacji, mając na względzie jawność działania administracji publicznej, udostępnia obywatelom żądane przez nich informacje i umożliwia dostęp do publicznych dokumentów zgodnie z zasadami określonymi w odrębnych przepisach,
- 2) dochowuje tajemnicy ustawowo chronionej i nie wykorzystuje jej dla korzyści finansowych lub osobistych, zarówno w trakcie jak i po zakończeniu zatrudnienia,
- 3) obowiązany jest do zachowania tajemnicy państwowej i służbowej zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

8. Pracownik tworzy przyjazną atmosferę w pracy poprzez:

- 1) okazywanie szacunku w kontaktach z innymi osobami,
- 2) służenie pomocą w zakresie posiadanej wiedzy i umiejętności,
- 3) niepodważanie i niekomentowanie wobec interesantów i osób postronnych decyzji swoich współpracowników i przełożonych,

4) informowanie w pierwszej kolejności przełożonego o zauważonych nieprawidłowościach.

9. Przełożony swoim zachowaniem i postawą, powinien dawać podwładnym przykład nienagannego zachowania, dbać o dobrą atmosferę w pracy i dobre stosunki międzyludzkie. Kierując decyzjami podległych pracowników przełożony powinien wydawać jasne i zrozumiałe polecenia, inspirować i motywować do działania.

10. Pracownik powinien rzetelnie wykonywać polecenia służbowe oraz odnosić się z szacunkiem do przełożonych.



**STAROSTWO POWIATOWE  
W TARNOWSKICH GÓRACH**

42-600 Tarnowskie Góry ul. Karłuszo  
tel. (32) 381-37-11



Starosty Tarnogórskiego

**ANKIETA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW  
Z USŁUG ŚWIADCZONYCH  
PRZEZ STAROSTWO POWIATOWE W TARNOWSKICH GÓRACH**

Szanowni Państwo,  
proszę o wypełnienie niniejszej ankiety mającej na celu troskę o podnoszenie jakości pracy Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz zapewnienie jak najlepszego zaspokajania Państwa potrzeb i oczekiwań. Państwa opinie, uwagi i wnioski zostaną wnikliwie przeanalizowane i będą pomocne w usprawnianiu usług świadczonych przez tutejszy Urząd.

**1. Czy załatwiana przez Pana/Panią sprawa jest/była związana z:**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> obszarem komunikacji       | <input type="checkbox"/> obszarem konsumenckim           | <input type="checkbox"/> obszarem geodezji                       |
| <input type="checkbox"/> archiwum zakładowym        | <input type="checkbox"/> obszarem środowiska i rolnictwa | <input type="checkbox"/> obszarem orzekania o niepełnosprawności |
| <input type="checkbox"/> budownictwem, architekturą | <input type="checkbox"/> złożeniem skargi/wniosku        | <input type="checkbox"/> obszarem gospodarki nieruchomościami    |

inną (proszę wskazać) .....

**2. Na jakie trudności napotkał Pan/Pani podczas załatwienia sprawy:**

- ☐ nie napotkałem/am na trudności    ☐ nie uzyskałem/am wyczerpujących informacji  
☐ skierowano mnie do niewłaściwej osoby/wydziału  
inne (proszę wskazać) .....

**3. Czy oznakowanie wewnętrzne urzędu jest właściwe?**

- ☐ TAK                      ☐ NIE

**4. Jaka jest Pana/Pani ocena pracy naszego Urzędu wg wskazanych czynników?**

**a) poziom kompetencji**

- ☐ powyżej oczekiwań    ☐ zgodnie z oczekiwaniami    ☐ poniżej oczekiwań

**b) kultura osobista**

- ☐ powyżej oczekiwań    ☐ zgodnie z oczekiwaniami    ☐ poniżej oczekiwań

**c) terminowość załatwienia sprawy**

- ☐ powyżej oczekiwań    ☐ zgodnie z oczekiwaniami    ☐ poniżej oczekiwań

**5. Czy formularze/wnioski, które Pan/Pani wypełniał/a były kompletne i zrozumiałe?**

- ☐ TAK                      ☐ NIE

**6. Czy korzystał Pan/Pani z informacji zawartych na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach?**

- ☐ TAK                      ☐ NIE

**7. Proszę o ocenę obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach bardzo dobra**

- ☐ bardzo dobra    ☐ dobra    ☐ przeciętna    ☐ zła

**8. Czy Pana/Pani zdaniem istnieje rozwiązanie organizacyjne, które mogłoby przyczynić się do usprawnienia pracy tutejszego Urzędu? Jeśli tak, proszę wskazać jego propozycję oraz ewentualnie wydział, którego miałoby dotyczyć.**

.....

**WYPEŁNIONĄ ANKIETĘ PROSZĘ WRZUCIĆ DO OZNAKOWANEJ SKRZYNKI – „ANKIETA SATYSFAKCJI”**