

Kodeks etyki pracownika

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Spis treści

PREAMBUŁA	3
WSTĘP	4
I. NASZE WARTOŚCI	4
Z jak ZAUFANIE	4
1. U jak UCZCIWOŚĆ	4
2. S jak SZACUNEK	4
II. NASZE ZASADY	5
1. Dbamy o wysoki poziom usług świadczonych przez Zakład:.....	5
2. Jesteśmy lojalni wobec pracodawcy i działamy w jego interesie:.....	5
3. Dbamy o dobre relacje i przyjazną atmosferę:	6
4. Stosujemy wymogi wynikające z pełnionych ról zawodowych	6
5. Nie tolerujemy korupcji oraz nieuczciwych zachowań:	8
III. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAPYTAŃ LUB NARUSZEŃ ZASAD POSTĘPOWANIA UJĘTYCH W KODEKSIE ETYKI.....	9
IV. KONSEKWENCJE NIEPRZESTRZEGANIA KODEKSU ETYKI	10

PREAMBUŁA

Szanowni Państwo,

oddaję w Państwa ręce Kodeks etyki pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Stanowi on zbiór wartości i zasad postępowania, którymi wszyscy powinniśmy się kierować w codziennej pracy, niezależnie od zajmowanego stanowiska. W imieniu swoim oraz Zarządu Zakładu deklaruję, że utożsamiamy się z wartościami i postawami promowanymi w Kodeksie etyki i jednocześnie wyrażamy oczekiwanie, że wszyscy pracownicy będą przestrzegali jego postanowień oraz stosowali się do zasad opisanych w tym dokumencie.

Celem Kodeksu etyki jest wspieranie rozwoju kultury organizacyjnej Zakładu służącej wzmocnieniu identyfikacji pracowników z Zakładem oraz sprawniejszemu i bardziej efektywnemu funkcjonowaniu naszej organizacji.

Niniejszy dokument systematyzuje ogólnie przyjęte normy zachowań, wskazując i definiując te wartości i zasady postępowania, które mają kluczowe znaczenie z punktu widzenia specyfiki pracy w Zakładzie.

Zadaniem Kodeksu etyki jest pełnienie roli „busoli” wskazującej standardy zachowań w relacjach pracowniczych oraz w odniesieniu do Klientów i innych Interesariuszy Zakładu, a także podmiotów biorących udział w postępowaniach o zamówienia publiczne i realizujących umowy zawarte z Zakładem. Skierowany jest do wszystkich osób zatrudnionych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, bez względu na zajmowane stanowisko, wymiar etatu, czas i miejsce pracy, czy rodzaj wykonywanych zadań.

Kodeks etyki reguluje również sposób zgłaszania nieprawidłowości związanych z naruszaniem jego postanowień oraz wskazuje tryb postępowania w sytuacji wątpliwości dotyczących sposobu zachowania w konkretnej sytuacji. Nowa struktura, złożona z Rzecznika ds. etyki i Pełnomocników Rzecznika ds. etyki czuwać będzie nad respektowaniem Kodeksu. Postępując zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie etyki potwierdzimy, że zależy nam na tym aby Zakład miał status kompetentnej instytucji publicznej, w której pracują profesjonaliści o wysokich standardach zawodowych i etycznych, opierający swoje relacje z Klientami oraz współpracownikami na partnerstwie, uczciwości i życzliwości.

Z wyrazami szacunku

Prezes

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

WSTĘP

Celem funkcjonowania Zakładu jest gromadzenie składek na ubezpieczenia społeczne obywateli oraz dystrybucja przewidzianych prawem świadczeń. Obsługujemy ponad 25 mln klientów indywidualnych i instytucjonalnych, rozporządzając budżetem przekraczającym 200 mld zł, co stawia nas w czołówce największych instytucji w Polsce. Społeczna waga zadań realizowanych przez Zakład nakłada na nas szczególną odpowiedzialność w zakresie prawidłowej realizacji obowiązków zawodowych. Niezwykle istotne w tym kontekście jest przestrzeganie prawa i przepisów wewnętrznych. Nie regulują one jednak w pełni zachowań, które mają istotny wpływ na sposób działania Zakładu i jego wizerunek. Zadaniem „Kodeksu etyki pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych” (zwanego dalej „Kodeksem etyki”) jest wypełnienie tej luki poprzez wskazanie kluczowych wartości oraz opartych na nich zasad postępowania, którymi powinniśmy się kierować w odniesieniu do naszych interesariuszy oraz współpracowników.

I. NASZE WARTOŚCI

Nasze kluczowe wartości to zaufanie, uczciwość i szacunek.

Z jak ZAUFANIE

Wykonujemy swoje obowiązki zawodowe w sposób profesjonalny i rzetelny, mając na względzie umocnienie reputacji Zakładu jako instytucji zaufania publicznego. Opieramy się na specjalistycznej wiedzy i dbamy o terminową realizację zadań, w oparciu o przepisy prawa i regulacje wewnętrzne oraz staranną i obiektywną analizę okoliczności realizowanych spraw.

Zachowujemy neutralność polityczną. Nasze poglądy polityczne nie mają wpływu na wykonywanie obowiązków służbowych. Nie demonstrujemy ich w pracy i zachowujemy powściągliwość w wypowiedziach występując w roli przedstawiciela Zakładu na zewnątrz.

1. U jak UCZCIWOŚĆ

Jesteśmy uczciwi i odpowiedzialni. Realizujemy zadania w oparciu o obiektywne przesłanki. Unikamy konfliktu interesów i nie czerpiemy nieuprawnionych korzyści. Potrafimy przewidywać skutki podejmowanych decyzji i jesteśmy gotowi do ponoszenia związanych z nimi konsekwencji. Patrzymy całościowo na działalność Zakładu i angażujemy się w działania zmierzające do poprawy jego funkcjonowania. Dbamy o infrastrukturę i powierzone nam mienie oraz poufność informacji.

2. S jak SZACUNEK

Podchodzimy z szacunkiem do Interesariuszy Zakładu i współpracowników. Dokładamy starań w celu sprawnej i transparentnej realizacji powierzonych nam zadań, z poszanowaniem zasady równego traktowania, bez względu na płeć, wiek, stan cywilny, narodowość, orientację seksualną, wyznanie, kolor skóry, przekonania polityczne oraz

inne cechy osobiste i preferencje. Stosujemy przepisy związane z ochroną danych osobowych i nie rozpowszechniamy informacji prywatnych.

II. NASZE ZASADY

1. Dbamy o wysoki poziom usług świadczonych przez Zakład:

- 1) **odnosimy się do Klientów z szacunkiem.** Okazujemy go przyjazną postawą, cierpliwością i taktem, jak również odpowiednim strojem i schludnym wyglądem. Dbamy o porządek w miejscu pracy;
- 2) **działamy w sposób przejrzysty.** Udzielamy Klientom wyczerpujących informacji o trybie rozpatrzenia przedkładanych nam spraw. Chętnie odpowiadamy na pytania i wątpliwości oraz pomagamy skorygować ewentualne błędy;
- 3) **jesteśmy kompetentni.** Wykonujemy swoje zadania profesjonalnie, w oparciu o merytoryczną wiedzę i doświadczenie. Wnikliwie rozpatrujemy sprawy Klientów, zmierzając do ustalenia wszystkich okoliczności prawnych i faktycznych w celu podjęcia właściwej, zgodnej z prawem decyzji. W razie wątpliwości zwracamy się o pomoc do współpracowników lub przełożonego albo konsultujemy sprawę z właściwą komórką organizacyjną Centrali lub oddziału Zakładu;
- 4) **dbamy o efektywną i terminową realizację zadań.** Staramy się wyjść naprzeciw indywidualnym potrzebom Klientów, o ile mieści się to w granicach prawa i nie narusza zasady bezstronności;
- 5) **dochowujemy tajemnicę służbowej** w zakresie prowadzonych spraw oraz danych osobowych naszych Klientów;
- 6) **taktownie reagujemy na niewłaściwe zachowanie Klientów.** Stanowczo, ale kulturalnie odpowiadamy na nieuzasadnione pretensje i żądania, które nie mieszczą się w granicach prawa. Jasno uzasadniamy, dlaczego nie możemy ich uwzględnić.

2. Jesteśmy lojalni wobec pracodawcy i działamy w jego interesie:

- 1) **wykonujemy swoją pracę rzetelnie** i w zgodzie z obowiązującym prawem i wewnętrznymi regulacjami;
- 2) **podnosimy kwalifikacje**, aby się rozwijać i lepiej realizować obowiązki służbowe;
- 3) **czas pracy** wykorzystujemy na wykonywanie obowiązków zawodowych;
- 4) **dbamy o interes finansowy Zakładu.** Realizując projekty, zakupy i uczestnicząc w realizacji zamówień publicznych i umów z wykonawcami stosujemy zasadę celowego, oszczędnego i efektywnego wydatkowania środków publicznych;
- 5) **troszczymy się o powierzone nam zasoby Zakładu.** Wykorzystujemy urządzenia i sprzęt biurowy zgodnie z ich z przeznaczeniem, oszczędzamy materiały biurowe, energię elektryczną i wodę oraz segregujemy śmieci;

- 6) **przestrzegamy wymogów związanych z bezpieczeństwem, w tym z ochroną informacji i danych osobowych.** Odpowiedzialnie obchodzimy się z informacjami służbowymi, wykazując szczególną dbałość o ochronę informacji prawnie chronionych Zakładu oraz poufność informacji związanych z realizacją zamówień publicznych. Stosujemy przepisy dotyczące ochrony danych osobowych. Nie ujawniamy informacji i danych osobowych osobom nieuprawnionym oraz nie wykorzystujemy ich do celów prywatnych;
- 7) **zachowujemy powściągliwość w wypowiadaniu krytycznych uwag na temat Zakładu.** Stanowczo reagujemy na rozpowszechnianie nieprawdziwych i krzywdzących informacji dotyczących Zakładu lub zadań, które realizuje;
- 8) **wspieramy realizowane przez Zakład kampanie społeczne** ukierunkowane na pomoc potrzebującym i wsparcie społeczności lokalnych.

3. Dbamy o dobre relacje i przyjazną atmosferę:

- 1) **darzymy współpracowników zaufaniem, szacunkiem i życzliwością;**
- 2) **postępujemy tak, aby nie szkodzić reputacji bądź interesom współpracowników –** nie rozpowszechniamy nieprawdziwych informacji, pogłosek i pomówień, unikamy niezdrowej rywalizacji i konfliktów, nie przypisujemy sobie cudzych sukcesów, nie obarczamy innych naszymi zadaniami i odpowiedzialnością;
- 3) **reagujemy na przypadki niesprawiedliwego i krzywdzącego traktowania innych,** w tym na wszelkie przejawy dyskryminacji i mobbingu;
- 4) **dzielimy się wiedzą i doświadczeniem** w celu poprawy jakości wykonywanej pracy. Udzielamy wsparcia współpracownikom, którzy mają trudności z realizacją swoich zadań, starając się przy tym, aby ich ukierunkować a nie wyręczać;
- 5) **konstruktywną i taktowną krytykę** traktujemy jako szansę osobistego rozwoju i poprawy jakości funkcjonowania Zakładu;
- 6) **szanujemy czas pracy** osób znajdujących się w naszym otoczeniu. Nie przeszkadzamy innym w wykonywaniu obowiązków służbowych;
- 7) **jesteśmy wrażliwi na potrzeby osób z niepełnosprawnością.**

4. Stosujemy wymogi wynikające z pełnionych ról zawodowych

PRACOWNICY WOBEC PRZEŁOŻONYCH:

- 1) **dokładnie, systematycznie i odpowiedzialnie wypełniamy powierzone zadania.** Staramy się nie dopuszczać do powstawania zaległości i przekraczania terminów;
- 2) **dokładamy starań, aby poznać wszystkie aspekty wyznaczonych zadań.** W przypadku napotkania problemów z ich realizacją samodzielnie poszukujemy rozwiązań, zanim zgłosimy je przełożonemu;

- 3) **przekazujemy pełną informację o stopniu realizacji powierzonych zadań**, uwzględniając wszelkie znane ryzyka związane z ich nieprawidłowym lub nieterminowym wykonaniem;
- 4) **jesteśmy lojalni wobec przełożonych**, nie podważamy ich autorytetu. Nie komentujemy publicznie ich decyzji, a ewentualne wątpliwości i uwagi wyrażamy w bezpośredniej rozmowie z przełożonym;
- 5) **przyjmujemy uwagi i ocenę przełożonych na temat naszej pracy**, stosujemy się do nich, a jeśli się z nimi nie zgadzamy, wyrażamy swoją opinię w sposób rzeczowy i taktowny. Przyznajemy się do błędów i niezwłocznie podejmujemy działania w celu ich naprawy lub ograniczenia związanych z nimi konsekwencji.

PRZEŁOŻENI WOBEC PRACOWNIKÓW:

- 1) **kierujemy się obiektywizmem** w przydzielaniu zadań, ocenianiu, nagradzaniu, awansowaniu oraz wszelkich decyzjach personalnych, biorąc pod uwagę indywidualne predyspozycje pracowników;
- 2) **jasno określamy zadania**. Dbamy o to, by pracownicy mieli wszystkie dostępne informacje i zasoby niezbędne do efektywnej pracy, a także uświadamiamy im konieczność wymiany informacji przy realizacji zadań;
- 3) **jesteśmy dostępni dla pracowników**, uważnie ich słuchamy i pomagamy wyjaśnić wątpliwe kwestie. Bierzemy odpowiedzialność za wyniki działań pracowników, monitorujemy przebieg ich pracy oraz udzielamy informacji zwrotnej;
- 4) **stwarzamy pracownikom warunki do rozwoju** poprzez informowanie— i zachęcanie do udziału w szkoleniach, a także do samokształcenia – w tym podejmowania bardziej złożonych zadań;
- 5) **motywujemy pracowników do wykazywania inicjatywy** zachęcając ich do wyrażania opinii, przedstawiania pomysłów, poszukiwania rozwiązań, a także do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem;
- 6) **szanujemy pracowników, dostrzegamy oraz komunikujemy ich sukcesy**, pozytywne zachowania i osiągnięcia;
- 7) **dbamy o dobrą współpracę w zespole**;
- 8) **jesteśmy lojalni wobec pracowników**, nie podważamy ich autorytetu. Wyrażamy opinię i konstruktywną krytykę na temat ich pracy w bezpośredniej rozmowie;
- 9) **w przypadku konfliktów pomiędzy pracownikami lub pomiędzy pracownikiem a Klientem** dążymy do wyjaśnienia sytuacji poprzez uwzględnienie argumentów obu stron, mając na uwadze dobro i wizerunek Zakładu;

- 10) nie wykorzystujemy swojego stanowiska do załatwiania prywatnych spraw,** manipulowania podwładnymi, faworyzowania wybranych osób, przypisywania sobie cudzych zasług, nakłaniania do donosicielstwa;
- 11) przyjmujemy uwagi i ocenę pracowników na temat naszej pracy,** a jeśli się z nimi nie zgadzamy, wyrażamy swoją opinię w sposób rzeczowy i taktowny.

5. Nie tolerujemy korupcji oraz nieuczciwych zachowań:

- 1) nie przyjmujemy korzyści majątkowych lub osobistych.** Stanowczo odrzucamy wszelkie propozycje lub próby wręczenia nam korzyści majątkowej lub osobistej, w zamian za działania stanowiące naruszenie prawa, bądź też zaniechanie działań, które należą do naszych obowiązków. Niezwłocznie informujemy przełożonego o takich próbach;
- 2) nie przyjmujemy prezentów,** nawet jeśli ich wartość jest symboliczna, a za ich wręczeniem kryje się jedynie chęć wyrażenia wdzięczności za sprawne wykonanie należnego obowiązku, a nie dążenie do wywarcia wpływu na decyzje. Wyjątek stanowią:
- a) prezenty o charakterze kurtuazyjnym,** które mogą otrzymywać i wręczać członkowie kadry kierowniczej Zakładu, w celu podkreślenia przyjaznych relacji i dobrej współpracy z innymi, polskimi i zagranicznymi instytucjami i organizacjami,
 - b) drobne upominki,** o charakterze promocyjnym, o szacunkowej wartości poniżej 50 zł brutto, takie jak np. kalendarze czy długopisy. Przyjęcie takiego upominku jest dozwolone w sytuacji nie związanej bezpośrednio z wykonywaniem obowiązków zawodowych, np. przy okazji uczestnictwa w szkoleniu lub konferencji.
- O próbie wręczenia prezentu, który nie mieści się w powyższych dwóch kategoriach, niezwłocznie informujemy przełożonego;
- 3) unikamy sytuacji konfliktu interesów.** W przypadku jego zaistnienia w toku realizacji zadań służbowych składamy przełożonemu stosowne oświadczenie i wyłączamy się z udziału w ich realizacji. Nie podejmujemy dodatkowego zatrudnienia lub zajęcia które stwarzałyby ryzyko konfliktu interesów z obowiązkami zawodowymi;
- 4) nie wchodzimy w relację podległości służbowej z osobami, z którymi wiążą nas bliskie związki – rodzinne lub inne, mogące wskazywać na występowanie zjawiska nepotyzmu lub kumoterstwa.** W sytuacji zaistnienia takiej relacji z przyczyn od nas niezależnych (np. w wyniku awansu czy zmian organizacyjnych) lub ryzyka jej zaistnienia, niezwłocznie informujemy o tym przełożonego bądź kierującego komórką kontroli wewnętrznej;

- 5) **nie ujawniamy osobom nieuprawnionym informacji poufnych** oraz nie dzielimy się z interesariuszami Zakładu wiedzą na temat przepisów lub luk w prawie umożliwiających działanie na szkodę Zakładu.

III. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAPYTAŃ LUB NARUSZEŃ ZASAD POSTĘPOWANIA UJĘTYCH W KODEKSIE ETYKI

1. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za przestrzeganie przepisów prawa oraz zasad Kodeksu etyki i zobowiązuje się do reagowania na zachowania, które łamią obowiązujące w Zakładzie zasady postępowania.
2. Wątpliwości odnośnie zapisów Kodeksu etyki należy zgłaszać bezpośrednio przełożonemu lub Rzecznikowi ds. etyki (w Centrali Zakładu) albo Pełnomocnikowi Rzecznika ds. etyki (w oddziale Zakładu).
3. Naruszenia Kodeksu etyki lub uprawdopodobnione podejrzenia w tym zakresie można zgłaszać:
 - 1) **bezpośrednio** – przełożonemu lub Rzecznikowi ds. etyki (w Centrali Zakładu) albo Pełnomocnikowi Rzecznika ds. etyki (w oddziale Zakładu). Dane osoby zgłaszającej objęte są ochroną i mogą być udostępniane osobom trzecim wyłącznie za zgodą zgłaszającego;
 - 2) **anonimowo** – za pośrednictwem Bazy zgłoszeń naruszeń Kodeksu etyki dostępnej na stronie intranetowej Zakładu.
4. W przypadku problemów, które można rozwiązać w porozumieniu z przełożonym, podwładnym lub współpracownikami, należy w pierwszej kolejności podejmować samodzielne działania zmierzające do ich usunięcia.
5. Zgłaszanie naruszeń lub uprawdopodobnionych podejrzeń naruszeń Kodeksu etyki odbywa się w dobrej wierze, mając na względzie interes Zakładu i interes publiczny.
6. Pracownik, który dokona zgłoszenia, nie musi obawiać się negatywnych konsekwencji w sytuacji, jeśli weryfikacja nie potwierdzi zaistnienia naruszenia, będącego jego przedmiotem.
7. Każde zgłoszenie będzie analizowane pod kątem szczegółowej identyfikacji zgłoszonego problemu w celu opracowania właściwego sposobu jego rozwiązania. Warunkiem szybkiej i adekwatnej reakcji na zgłoszenie jest dostarczenie przez zgłaszającego możliwie precyzyjnych i rzetelnych informacji.
8. Pracownik, który dokona zgłoszenia bezpośrednio, zostanie poinformowany o podjęciu zgłoszenia do wyjaśnienia.

IV. KONSEKWENCJE NIEPRZESTRZEGANIA KODEKSU ETYKI

- 1.** Wiemy, że postawy, które opisuje Kodeks etyki, stanowią wyraz oczekiwań pracodawcy wobec każdego pracownika.
- 2.** Pamiętamy, że nasze zachowania niezgodne z Kodeksem etyki będą negatywnie oceniane przez pracodawcę i mogą powodować odpowiedzialność również na gruncie przepisów prawa.