

Kodeks postępowania pracowników



Warszawa, styczeń 2010 r.

Preambuła

Niniejszy Kodeks definiuje kluczowe wartości Zakładu oraz wynikające z nich normy postępowania pracowników. Określa standardy zachowania wobec klientów, instytucji współpracujących, a także zasady kształtowania wewnętrznych relacji. Zapisy Kodeksu obejmują wszystkich pracowników.

Zobowiązujemy się do zapoznania z wartościami oraz zasadami postępowania zawartymi w Kodeksie i przestrzegania ich w codziennej pracy.

Postępując zgodnie z Kodeksem potwierdzimy, że zależy nam na wizerunku uczciwej i kompetentnej instytucji publicznej, w której pracują profesjonaliści o wysokich standardach zawodowych i etycznych, opierający swoje relacje z klientami oraz współpracownikami na partnerstwie i życzliwości.

KLUCZOWE WARTOŚCI

FACHOWOŚĆ

Jesteśmy specjalistami, jednocześnie całościowo patrzymy na działalność Zakładu. Mamy gruntowną wiedzę w swojej dziedzinie, stale się rozwijamy, zdobywając nowe umiejętności i doświadczenia. Chętnie dzielimy się wiedzą z innymi. Jesteśmy pewni tego co robimy i mówimy.

RZETELNOŚĆ

Dbamy o zgodne z prawem, prawidłowe i terminowe wykonywanie zadań. Fundamentem naszej rzetelności jest biegła znajomość przepisów, dokładność i wnikliwość działania, a także systematyczna i dobrze zorganizowana praca.

UCZCIWOŚĆ

Uczciwość to dla nas przede wszystkim nieskazitelność w działaniu. Reagujemy, gdy jest naruszana przez innych w Zakładzie. Nie tolerujemy obchodzenia procedur i przepisów, przekraczania uprawnień, wchodzenia w układy, oszustwa oraz korupcji. Nie wykorzystujemy stanowiska i zasobów Zakładu dla prywatnych korzyści.

PARTNERSTWO

Jesteśmy wobec siebie równi, traktujemy się z szacunkiem, a nasze relacje opieramy na zaufaniu. Mamy świadomość, że nasze działania wpływają na pracę innych, a współpraca warunkuje osiągnięcie celów Zakładu. Pracujemy w atmosferze życzliwości, porozumienia i wsparcia.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Codziennie działania wymagają od nas podejmowania decyzji. Przewidujemy ich skutki i ponosimy konsekwencje. Bierzemy odpowiedzialność za przebieg i wyniki swojej pracy. Naprawiamy błędy i unikamy ich w przyszłości. Angażujemy się również w działania zmierzające do lepszego funkcjonowania Zakładu.

OBIEKTYWIZM

Działamy w oparciu o fakty poszukując rzetelnych informacji. Dokonujemy bezstronnej oceny. Nie działamy pod wpływem nacisków, emocji i uprzedzeń. Dążymy do prawdy.

KLIENCI I INSTYTUCJE WSPÓŁPRACUJĄCE

Celem funkcjonowania Zakładu jest zapewnienie osobom ubezpieczonym świadczeń przewidzianych przepisami prawnymi stanowiącymi system ubezpieczeń społecznych obowiązujący w naszym kraju.

Środkiem do osiągnięcia tego celu jest obsługa ponad 20 milionów klientów – ubezpieczonych, świadczeniobiorców, płatników składek oraz instytucji współpracujących.

Dobre relacje z naszymi klientami i kooperantami są dla nas bardzo ważne, dlatego kierujemy się poniższymi zasadami.

KLIENCI MOGĄ OCZEKIWAĆ OD ZAKŁADU:

- ✓ fachowej, rzetelnej i sprawnej obsługi, opartej na wiedzy i doświadczeniu zawodowym, zmierzającej do ustalenia wszystkich prawnych i faktycznych okoliczności sprawy w celu podjęcia właściwej decyzji
- ✓ informacji na temat zasad obsługi i funkcjonowania systemu ubezpieczeń społecznych
- ✓ udzielenia pełnej informacji na temat swojej sprawy
- ✓ dyskrecji i zachowania tajemnicy służbowej w zakresie prowadzonej sprawy
- ✓ szacunku okazanego przyjazną postawą, cierpliwością i taktem, ale również schludnym strojem i wyglądem oraz porządkiem w miejscu pracy
- ✓ postawy dialogu i możliwości współdziałania w granicach prawa, bez naruszania zasady równego traktowania
- ✓ wywiązywania się z ustaleń i zobowiązań
- ✓ informacji o zaistniałych błędach i jak najszybszego ich naprawienia
- ✓ stanowczej, ale kulturalnej i taktownej reakcji wobec niewłaściwego zachowania klientów
 - ✓ stanowczej odmowy ze strony pracownika przy próbie wręczenia korzyści majątkowych lub osobistych i poinformowania o zaistniałej sytuacji bezpośredniego przełożonego

INSTYTUCJE WSPÓŁPRACUJĄCE MOGĄ OCZEKIWAĆ OD ZAKŁADU:

- ✓ szacunku, partnerstwa i równego traktowania, bez względu na swój status i charakter działalności
- ✓ odpowiedzialności za podejmowane działania w relacjach z partnerami z zewnątrz
- ✓ ciągłego dążenia do polepszania współpracy i otwartości na opinie, propozycje i uwagi
- ✓ stanowczej reakcji na rozpowszechnianie nieprawdziwych i krzywdzących informacji na temat Zakładu
- ✓ stanowczej odmowy ze strony pracownika przy próbie wręczenia korzyści majątkowych lub osobistych i poinformowania o zaistniałej sytuacji bezpośredniego przełożonego

RELACJE WEWNĘTRZNE

Jako pracownicy budujemy wizerunek zawodowy w oparciu o swoją wiedzę, doświadczenie zawodowe, ale też postawy wobec współpracowników.

Jako przełożeni dbamy o to, aby wszyscy pracownicy znali zasady postępowania oraz wartości Zakładu. Przywiązujemy wagę zarówno do realizowanych zadań, jak też relacji i atmosfery w kierowanych przez nas zespołach.

Dobra atmosfera w pracy sprzyja realizacji powierzonych nam zadań, dlatego w trosce o wewnętrzne relacje kierujemy się następującymi zasadami.

PRACOWNICY WOBEC ZAKŁADU:

- ✓ wykonujemy swoją pracę rzetelnie i w zgodzie z obowiązującym prawem
- ✓ podnosimy kwalifikacje w celu poprawy jakości działania w pracy
- ✓ jesteśmy świadomi, że jakość naszej pracy, nasze postawy, opinie i zachowania w Zakładzie oraz poza nim, kształtują wizerunek ZUS
- ✓ zachowujemy powściągliwość w wypowiedzaniu krytycznych uwag na temat Zakładu
- ✓ postępujemy w sposób jawny, przejrzysty, zrozumiały i wolny od jakichkolwiek podejrzeń o korupcję
- ✓ kontakty służbowe, pełniona funkcja, czy zajmowane stanowisko, a także dostęp do zasobów Zakładu nie mogą być źródłem naszych materialnych lub osobistych korzyści
- ✓ nie ulegamy naciskom i próbom wpływu, które mogą nas postawić w sytuacji konfliktu interesów i powodować działania stronnice lub sprzeczne z interesem publicznym
- ✓ nie ujawniamy informacji służbowych, wykorzystujemy je zgodnie z przeznaczeniem
- ✓ czas pracy wykorzystujemy na wykonywanie obowiązków zawodowych
- ✓ oszczędnie i efektywnie wykorzystujemy oddane nam do użytku zasoby Zakładu, np. urządzenia i materiały biurowe, oszczędzamy energię i wodę

PRACOWNICY MOGĄ OCZEKIWAĆ OD ZAKŁADU:

- ✓ rzetelnej, bieżącej informacji o celach, planach i stopniu ich realizacji, zmianach oraz o wynikach działalności Zakładu
- ✓ stworzenia warunków dla wewnętrznej komunikacji, z prawem do otrzymywania informacji oraz możliwością wyrażania swoich opinii poprzez niezbędne narzędzia (np. intranet, forum pracownicze, ankiety)
- ✓ brania pod uwagę ich opinii przy podejmowaniu decyzji dotyczących Zakładu
- ✓ dostępu do jednolitej interpretacji przepisów regulujących działalność Zakładu i niezwłocznego otrzymywania wytycznych dotyczących postępowania w przypadku ich zmian
- ✓ jasnych, przejrzystych oraz jednolitych zasad funkcjonowania i organizowania pracy we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS
- ✓ równego traktowania w zatrudnieniu z uwzględnieniem oceny posiadanych umiejętności, kompetencji i doświadczenia zawodowego oraz zadań wykonywanych na stanowiskach
- ✓ wsparcia rozwoju poprzez umożliwienie udziału w szkoleniach i innych formach kształcenia
- ✓ bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy
- ✓ poufności w przypadku informacji dotyczących pracowników, które są prawnie chronione

PRACOWNICY WOBEC PRZEŁOŻONYCH:

- ✓ dokładnie i systematycznie wypełniamy polecenia przełożonych, nie dopuszczając do powstawania zaległości i przekraczania terminów
- ✓ dokładamy starań, aby poznać wszystkie aspekty realizowanych zadań
- ✓ zanim zgłosimy bezpośrednio przełożonemu problemy z ich wykonaniem, samodzielnie poszukujemy rozwiązań
- ✓ przekazujemy pełną informację o stopniu realizacji powierzonych zadań i obowiązków, a w przypadku zagrożenia niewykonania zadania w terminie, niezwłocznie zgłaszamy to bezpośrednio przełożonemu
- ✓ jesteśmy lojalni wobec przełożonych, nie podważamy ich autorytetu, otwarcie wyrażamy własną opinię i konstruktywną krytykę w bezpośredniej rozmowie na temat ich pracy
- ✓ 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, niezwłocznie je naprawiamy

PRZEŁOŻENI WOBEC PRACOWNIKÓW:

- ✓ kierujemy się obiektywizmem w przydzielaniu zadań, ocenianiu, nagradzaniu, awansowaniu i innych decyzjach kadrowych, biorąc pod uwagę indywidualne predyspozycje pracowników
- ✓ ściśle określamy zadania oraz stopień oczekiwanej odpowiedzialności i samodzielności pracownika w ich realizacji
- ✓ dbamy o to, by pracownicy mieli wszystkie informacje i zasoby niezbędne do efektywnej pracy, a także uświadamiamy im konieczność wymiany informacji przy realizacji zadań
- ✓ jesteśmy dostępni dla pracowników, uważnie ich słuchamy, w przypadku pytań pomagamy wyjaśniać wątpliwe kwestie
- ✓ bierzemy odpowiedzialność za wyniki działań pracowników, monitorujemy przebieg ich pracy oraz udzielamy informacji zwrotnej
- ✓ stwarzamy pracownikom warunki do rozwoju poprzez informowanie i zachęcanie do udziału w szkoleniach, a także do samokształcenia – w tym podejmowania bardziej złożonych zadań
- ✓ stwarzamy warunki do podejmowania inicjatywy przez pracowników, zachęcając ich do wyrażania opinii, przedstawiania pomysłów, poszukiwania rozwiązań – a nie tylko problemów, dzielenia się wiedzą i doświadczeniem
- ✓ szanujemy pracowników i dostrzegamy ich sukcesy, pozytywne zachowania oraz osiągnięcia
- ✓ dbamy o współpracę w kierowanym zespole
- ✓ jesteśmy lojalni wobec pracowników, nie podważamy ich autorytetu, otwarcie wyrażamy własną opinię i konstruktywną krytykę w bezpośredniej rozmowie na temat ich pracy
- ✓ w przypadku konfliktów pomiędzy pracownikami lub pomiędzy pracownikiem a klientem dążymy do wyjaśnienia sytuacji poprzez uwzględnienie argumentów obu stron, mając na uwadze wizerunek ZUS
- ✓ nie wykorzystujemy swojego stanowiska do załatwiania prywatnych spraw, manipulowania podwładnymi, faworyzowania wybranych osób, przypisywania sobie cudzych zasług, nakłaniania do donosicielstwa
- ✓ przyjmujemy uwagi i ocenę pracowników na temat naszej pracy, a jeśli się z nimi nie zgadzamy, wyrażamy swoją opinię w sposób rzeczowy i taktowny

PRACOWNICY WOBEC WSPÓŁPRACOWNIKÓW:

- ✓ darzymy współpracowników zaufaniem, szacunkiem, życzliwością i tego również od nich oczekujemy
- ✓ postępujemy tak, aby nie szkodzić reputacji bądź interesom współpracowników – nie plotkujemy o kolegach z pracy, unikamy niezdrowej rywalizacji, złośliwości i konfliktów, nie przypisujemy sobie cudzych sukcesów, nie obarczamy innych naszymi zadaniami i odpowiedzialnością
- ✓ jesteśmy wrażliwi i reagujemy na wyrządzaną innym krzywdę oraz wszelkie przejawy dyskryminacji i mobbingu
- ✓ współpracując dzielimy się wiedzą i doświadczeniem w celu poprawy jakości pracy
- ✓ udzielamy wsparcia współpracownikom, którzy nie radzą sobie z zadaniem, jednak nie wyręczamy ich
- ✓ konstruktywną i taktowną krytykę traktujemy jako szansę osobistego rozwoju i poprawy jakości funkcjonowania Zakładu
- ✓ zaangażowanie w pracę i rozwiązywanie problemów daje nam więcej satysfakcji niż narzekanie