

**Szolnok Megyei Jogú Város Polgármesteri
Hivatal
Etikai Kódexe**

Jóváhagyta:

Szalay Ferenc
polgármester

Dr. Szakali Erzsébet
jegyző

Az Etikai Kódex célja, hogy a hivatal minden munkatársa számára – munkakörétől és vezetői beosztástól függetlenül – meghatározza azokat az értékeket és magatartásnormákat, amelyek támogatják a megbízható, hatékony, minőségi munkavégzést, felelősségvállalást, segítőkészséget és az ésszerű cselekvést annak érdekében, hogy a szervezet betöltse funkcióját.

Az Etikai Kódex irányt mutat a külső és belső kapcsolatokban elvárt egységes és kiszámítható magatartáshoz, segítséget ad egy-egy konkrét helyzetben a megfelelő viselkedés kialakításához.

Az Etikai Kódexben leírtak gyakorlati alkalmazása valamennyi munkatárs számára kötelező. A köztisztviselő éves teljesítményének értékelésénél a leírt magatartási szabályok betartása értékelési szempont.

Az Etikai Kódex hatálya

Személyi hatály

A foglalkoztatás formájától függetlenül kiterjed a hivatal valamennyi munkavállalójára.

Időbeli hatály

Az Etikai Kódex attól az időponttól lép életbe, amikor a munkavállalók személyenként megismerték, elfogadták és aláírásukkal magukra nézve kötelező érvényűnek ismerték el.

Területi hatály

Az Etikai Kódex kiterjed a hivatal működésének teljes területére, a munkavégzés valamennyi helyszínére és minden olyan helyszínre, ahol a szervezet nevében bármely munkavállalója tárgyal, fellép.

Az Etikai Kódex közzététele

Az Etikai Kódex szövegét nemcsak a hivatal köztisztviselői, hanem a város polgárai, a város képviselői, intézményei és partnerei számára hozzáférhetővé kell tenni.

Minden újonnan belépő munkavállalót tájékoztatni kell az Etikai Kódexről.

A belső képzések tematikájába az Etikai Kódex értelmező oktatását be kell építeni.

A Polgármesteri Hivatal munkatársaitól elvárt általános értékek, magatartás

1. Szakmai igényesség

a.) Szakszerűség

„Bátran alkotok újat, de nem feledem, a korábban tanultakat.”

A hivatal munkatársainak megalapozott szakmai ismereteik alapján kell a feladataikat végezniük, minden befolyástól mentesen, a feladatvégzéshez szükséges összes elérhető információ figyelembevételével.

A város fejlődése, a hivatal céljainak elérése érdekében a munkatársaknak folyamatosan fejleszteniük kell kompetenciájukat.

b.) Kapcsolódó területekre való rálátás

„Tisztában vagyok azzal, hogy mit csinálnak a többiek, és azt figyelembe is veszem.”

A hivatal céljainak elérése feltételezi, hogy a munkatársak ismerik a hivatal, az ágazatok kiemelt céljait, a szervezet működési rendjét.

A hivatal folyamatos, megfelelő feladatellátásainak érdekében - más munkakört is érintő feladatok intézése során - a munkatársaknak kapcsolatban kell állniuk egymással, kölcsönösen kezdeményezve a felelősségteljes együttműködést. Ezért a munkatársaknak pontosan ismerniük kell saját feladataikat és azok kapcsolódását más munkakörökhöz.

c.) Szintetizálás

„Mindent figyelembe veszek, hogy a legjobbat adjam”

A hivatal hatékony munkavégzése érdekében a munkatársaknak tájékozottan, és tudásukat rendszerezve kell a feladataikat végezni, megfelelően annak a célnak, hogy a lehető legjobb megoldásokat tudják nyújtani a hivatalhoz forduló polgároknak, önkormányzati képviselőknek, partner intézményeknek és szervezeteknek. Legyenek képesek az együttműködő partnereik elégedettségének elérésére.

d.) Átláthatóság, tudatosság, következetesség

„Rám bízhatod magad, mert értek hozzá, és átlátható rendszerben dolgozom.”

A munkatársaknak ügyintézésük és döntéseik során mindig a - törvényes lehetőségeken belül - lehető legvilágosabb, legjobb tudásuk szerinti megoldásra kell törekedniük. A munkavégzésnek, a munka teljesítményének mindig kiszámíthatónak kell lennie. Ennek alapja, hogy a munkakört betöltő munkatárs a legteljesebb mértékben feleljen meg munkakörében jelentkező elvárásoknak.

e.) Dinamizmus

„Gyorsan, határozottan reagálok.”

A munkatársak feladataikat a legnagyobb körültekintés mellett, optimális időhatékonysággal végezzék. Ehhez elengedhetetlen a munkatársak megfelelő tájékozottsága, szakmai felkészültsége, elkötelezettsége.

2. Innovációs gyakorlat

a) Célorientáltság

„Tudom, hogy mit miért teszek!”

A hivatal céljainak eléréséhez szükséges, hogy minden munkatárs számára egyértelműen megfogalmazott, feladatokra lebontott célok jelenjenek meg, hogy mindenki számára legyen világos: mit és minek érdekében tesz munkavégzése során.

b) Kreativitás

„Ha jobbat és/vagy újat akarok, megmutatom, hogyan lehet.”

A hivatali munkavégzésben nincs standard megoldás, a munkatársaknak így mindennap azt a megoldást kell választaniuk, ami leghatékonyabban támogatja a hivatali célok elérését. Ennek érdekében a munkatársakat a feladatvégzés során jellemezze a folyamatos megújulás, ennek megfelelően a hivatal minden munkatársa legyen nyitott, kezdeményező az új, a hatékonyabb megoldások keresésére, megtalálására és alkalmazására.

c) Egészséges kockázatvállalás

„Járt utat a járatlanért fel merem adni.”

A feladatvégzést a kiszámítható és ésszerű kockázatvállalás kell, hogy jellemezze. A munkatársak döntéseikért mindig vállalják a felelősséget, ezért minden döntés előtt meg kell ismerni, és mérlegelni kell a döntés következményeit, annak kockázatát.

d) Mérés, elemzés, beavatkozás

„Ha nem vagyunk elégedettek, még jobbá tesszük.”

A hivatal minden munkatársának - a hatékony munkavégzés érdekében - ismernie kell a rá vonatkozó teljesítményelvárásokat és mindig azok elérésére kell törekednie.

A munkatársaknak nyomon kell követniük és elemezniük kell a saját teljesítménykövetelményük és a megvalósítások közötti eltéréseket, ezekből le kell vonniuk a hasznosítható ismereteket, ezen tapasztalatok felhasználásával meg kell határozniuk a különbségekből következő feladatokat.

Ebben támogassa őket annak a jogos elvárásnak a kielégítése, hogy visszajelzéseket folyamatosan kapjanak munkájukról.

3. Szolgálat, partnerség, bizalom

a) Csapatszellem, Én+Mi tudat

„Csapatban nincs lehetetlen.”

A hivatal munkatársai a célok elérése érdekében, munkájuk során mind szakmai, mind emberi kapcsolattartásaik során tartásuk szem előtt, hogy:

- nyitottnak, toleránsnak, és elkötelezettnek kell lenniük, továbbá
- konszenzusra kell törekedniük, de hajlandóságot kell mutatniuk kompromisszumra is.

A munkatársaknak csapatként dolgozzanak, amely csapatban a tagok kölcsönös tiszteletének és megbecsülésének kell megjelennie.

b) Érdekhordozói orientáltság

„Nem feledem, hogy az” ügyfélért” vagyok és nem az „ügyfél” van értem.”

A munkatársaknak kiemelt figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy érzékeljék az „ügyfelek”, (a polgárok, az önkormányzati képviselők, partner intézmények) nyílt és a látens szükségleteit, ügyeik intézése során a legnagyobb körültekintéssel és szakmai megalapozottsággal, a határidők betartásával kell eljárniuk.

A munkavégzés során szem előtt kell tartaniuk, hogy az „ügyfél” számára az ügyintézés menete világos, érthető és kiszámítható legyen.

A munkavégzés során legyen fontos az „ügyfél” véleménye, az együttműködő partner elégedettsége. A hivatal munkatársai sikerességének legyen fokmérője a hivatal működéséről kialakított pozitív vélemény és az együttműködők elégedettsége.

Ezért a munkatársak az „ügyfelek” véleményét – munkájuk hatékonyabbá tétele, és együttműködő partnereik elégedettsége érdekében – használják fel.

c) Informáltság, felelősségteljes kommunikáció

„Az információ hatalom; élek, de nem visszaélek vele!”

Munkavégzés során mindenkor figyelembe kell venni az „ügyfél” információs szükségletét, és ahhoz igazodva kell a szakszerű és az ügyfél számára is érthető ügyintézést folytatni.

Minden munkatársnak tudnia kell, hogy az információ olyan hatalom, mely az optimális megoldások megtalálásának alapja, ezért élni kell vele, és nem visszaélni.

d) Elhivatottság

„Hittel, kitartással, becsülettel teszem, amit tenni kell.”

A munkatársaknak tudniuk kell, hogy a köztisztviselői lét életpálya, nem köthető választási ciklusokhoz, ezért ennek megfelelően hittel, kitartással, becsülettel kell végezni a munkát.

A munkatársaknak, annak tudatában kell cselekedniük, hogy feladatvégzésük a közjót, az emberek megaláztatását szolgálja.

e) Alázat a feladat iránt

„A köztisztviselő feladata a köz szolgálata.”

A munkatársaknak törekedniük kell az önálló és felelős feladatmegoldásra, amely nem mellőzheti mások véleményének kikérését és elfogadását sem.

A munkatársaknak legyen kötelességük az emberek, a köz szolgálata. Cselekedetüket jellemezze a feladatnak való alárendelődés, a kellő alázat, amely nem egyenlő a szolgálalkúséggel.

4. Kompetencia, felelősség

a) Egyértelmű kompetencia

„Én is, és más is tudja mi a szerepem.”

A munkatársaknak tudniuk kell mi a dolguk, és miért teszik azt, amit tesznek. Ehhez biztosítani kell, hogy megfelelő információval, szakértelemmel, felelősséggel és jogkörrel rendelkezzenek, amelynek alapján képesnek kell lenniük dönteni, és a döntésnek megfelelően törvényesen, szakszerűen cselekedni.

b) Értékválasztás képessége

„Tudom, hogy mi az igazán fontos nekünk, és ezért tudok igent és nemet is mondani.”

A munkatársaknak ismerniük kell a hivatal céljait és értékeit, azok megvalósításáért kell cselekedniük. Ezek az értékek adjanak segítséget a mindennapok „zsúfolt” cselekvései közötti eligazodásban.

A hivatal számára értéket jelent a munkatársi közösség, ezért a munkatársaknak is törekedniük kell, hogy csapatként tegyék a dolgukat.

c) Mérés, értékelés, ellenőrzés

„Tudnom kell, hogy hol tart a célok elérése”

A mérési rendszernek, a méréseknek mindenki számára ismertnek kell lennie, annak érdekében, hogy a hivatal céljaihoz kapcsolódó reális célértékeket tűzhessenek ki maguk elé.

A feladatok mérése adjon lehetőséget a munkatársak számára, hogy rendszeresen, előre meghatározott módon és időben kövessék nyomon, hol tart a hivatal, s ezen belül saját maguk, az elérendő célhoz képest.

A mérési eredmények értékelése szolgálja a következő cselekvést, és egyben a fejlődést.

d) Következetes ösztönzés

„Bizton számíthatsz rám’, ha jó vagy, de ha nem, akkor is!”

Az értékelést – nem a személy, hanem a személy által nyújtott teljesítmény értékelését - a lehető legnagyobb objektivitásnak kell jellemeznie, amelyben különös hangsúllyal jelenjen meg az önértékelés.

A rendszeres teljesítményértékelés jelentse az ösztönzés egyik alapját.

e) Következmények vállalása

„Ki mint vet, úgy arat!”

A munkavégzéshez, a munkában hozott döntésekhez tartozzon hozzá a következményekkel való szembenézés.

A felelősség egyrészt a tettekért való felelősségvállalásban, másrészt a feladatvégzés során elért eredményért és teljesítményért való felelősségvállalásban, harmadrészt a felelősség számonkérésének tudatos felvállalásában jelenjen meg.

A Polgármesteri Hivatal vezetőitől elvárt további értékek, magatartás

1. Cél-eredmény orientáltság

a) Proaktivitás

„Biztos lehets győzelmedben, ha a ma történéseinél egy lépéssel előbbre jársz ...”

A vezető rendelkezék azzal a képességgel, akarattal és cselekvéssel, hogy az általa vezetett szervezet számára jövőképet mutasson, amely illeszkedik a város, a hivatal célhierarchiájába, amelynek kiinduló pontja a helyzetelemzés, és amelynek elérése egyrészt szükséges és kívánatos, másrészt pedig reális.

A vezető rendelkezék azzal a képességgel, akarattal és cselekvéssel, hogy a mindennapi munkában a „cél – feladat - eredmény” hármassága ne sérüljön.

b) Innovativitás

„A jót még jobbal akarom felváltani...”

A megújulás, a fejlődés, a nap mint nap jobbat nyújtani akaró igény és képesség birtokában cselekedjen a vezető, amelynek eredménye legyen az általa vezetett szervezet „ügyfeleinek” számára nyújtott színvonalas, folyamatosan fejlődő, elégedettséget kiváltó szolgáltatás.

c) Célok világos kitűzése

„Ha nem tudod, hová akarsz menni, biztosan nem érsz oda...”

A vezetőnek nem elég látnia a célokat, azokat láttassa is. A célok láttatásának igénye pedig feltételezze, hogy azok egyértelműek, érthetőek, beavatók és elkötelezettséget kiváltóak az azt megvalósítók számára. Látassa a vezető a maga elkötelezettségét, adjon példát a maga dinamizmusával, kitartásával.

2. Hitelesség

a) Elkötelezettség

„Mily nagyszerű: látni a célt magát, s elérni, ha kell tűzön-vízen át.”

A vezetői hitelesség alapja a hivatallal, a szakmával, az emberi alapértékekkel szembeni elkötelezettség. Mindaddig, amíg a vezető munkatársak nem elkötelezetten végzik - akár a terület legkiemelkedőbb szakmai tudásával rendelkezve - munkájukat, a munkatársak szemében nem lesznek hiteles vezetők.

Az elkötelezettség legyen jelen a vezetők mindennapi munkavégzésében, mutassanak példát munkatársaik számára a munkás hétköznapokban és a nehéz helyzetekben egyaránt.

b) Tisztesség

„A tisztesség olyan, mint egy igazi úri szabó. Nem ismer alkut.”

A vezető munkatársak minden körülmények között őrizzék meg mind az emberi, mind pedig a szakmai tisztességüket, ezzel is megtartva, erősítve a hivatal jó hírét. Ennek érdekében munkájukat minden befolyástól mentesen, szakmai tudásuk legjavát adva végezzék.

c) Szakmai felkészültség

„Bátran fordulhatsz hozzám, mert tudom, mit kell tennem.”

A szakmai igényességre épülő vezetői munka érdekében elvárt, hogy a vezetők folyamatosan bővítsék szakmai tudásukat, ezzel is kivívva a munkatársak tiszteletét, megteremtve annak lehetőségét, hogy szakmai problémáikkal hozzájuk fordulhassanak.

A vezetők szakmai felkészültsége nem abban jelenik meg, hogy minden szakmai kérdésre azonnal képesek felelni, azonban elvárás velük szemben, hogy tudják, honnan szerezhetik be a szükséges információkat, és azokat helyesen legyenek képesek értékelni.

A hiteles, elkötelezett, tisztességes vezető vegye észre a mindennapok örömeit, bánatait, legyen eszköztára ezek kezelésére.

3. Döntésképeség

a) Problémalátás

„Ha egy problémát kimondasz, félig már meg is oldottad”

A vezető megfelelő döntéséhez elengedhetetlen, hogy rendelkezzen azzal a képességgel, mely lehetővé teszi számára, hogy felismerje feladatvégzés során a döntési pontokat, lehetőség szerint képes legyen előre meghatározni azokat. A vezetőknek a legtöbb döntést akkor kell meghozniuk, amikor nem bejáratott feladatsort igényel a cselekvés, hiányos a rendelkezésre álló erőforrás.

Éppen ezért ismerje fel a vezető a döntés kényszerét, merje kimondani az oda vezető problémák ok-okozati kapcsolatait, meghallgatva előtte az abban érintetteket, elemezve a tényeket.

b) Szintetizáló képesség

„Az egész több, mint a részek összege.”

A hatékony hivatali működés megköveteli a vezető munkatársaktól, hogy tájékozottan, minden szükséges információ figyelembevételével és tudásuk rendszerezésével hozzák meg döntéseiket, végezzék munkájukat. Tartsák szem előtt, hogy az információk, a tudás rendszerezése elengedhetetlen feltétele a döntéselőkészítésnek, a döntés meghozatalának. Ennek szellemében megfelelő időt és energiát fordítsanak a rendelkezésre álló információk rendszerezésére, a döntéselőkészítésre.

c) Következetesség

„Aki el akar érni valamit, az módszert keres, aki nem, az kifogást!”

A döntések előkészítését kísérje megfelelő időráfordítás, szakmai alaposág annak érdekében, hogy olyan döntések szülessenek, melyek következményei a döntéshozók által vállalhatók. Ahhoz, hogy a döntéseket a következetesség jellemezze, soha nem szabad megfedkezni a hivatal céljairól, a törvényességről, amelyek határozzák meg az ingadozás, az eltérés nélkül követendő utat.

d) Felelősségvállalás

"Ha nem vagy hajlandó felelősséget vállalni mindenért, ami az életedben történik, akkor sosem fogsz előrébb jutni."

A vezetői munka során hozott döntésekhez hozzátartozik a következményekkel való szembenézés. A vezetői felelősség jelenjen meg mind a döntésekért való felelősségvállalásban, mind a döntések eredményeinél.

A következetes, felelősségteljes döntések meghozatalát kísérje a vezetői magabiztosság, határozottság, és cél iránti alázat.

4. Vezetési technikák professzionális használata (professzionális vezetés)

a) Motiváció

„Nincs minőségi munkavégzés motivált munkatárs nélkül.”

A munkatársak minőségi munkavégzésre való ösztönzése elvárt valamennyi vezetőtől. Minden vezető tartsa szem előtt, hogy munkatársai jelenítik meg azt a különleges erőforrást, amely legértékesebb tökeleme a hivatalnak. A vezetők ismerjék és alkalmazzák azon vezetési technikákat - legyenek azok erkölcsiek vagy pénzben kifejezettek - amelyek illeszkednek a munkatársak különböző csoportjainak motivációs szükségleteihez.

Ne feledkezzen meg soha a vezető arról, hogy a megfelelő motiváció megválasztása kulcskérdés, ha az elvárt teljesítményt akarja kapni.

b) Példaadás

„Minden példa – még a jó is (!) – ragadós...”

Az irányított munkatársak motiválásának egyik kulcseszköze legyen vezetőjük jó példája a munkához való hozzáállásban, kitartásban, következetességben, szakmaiasságában és emberi igényességében.

c) Vezetői felkészültség,

„A vezetés cselekvést jelent, nem pozíciót.”

A hivatal vezetői vezessenek, vagyis tervezzenek, szervezzenek, irányítsanak, motiváljanak, fejlesszenek, értékeljenek.

Értsék és tudják, hogy a vezetés maga is egy szakma, amelyben mindennap fejlődniük kell, s amelynek leghatékonyabb mutatója munkatársaik hatékonysága, személyes minősége.

d) Bizalom, partnerség/együttműködés

"Jó játékosokat szerezni könnyű. Rábírni őket, hogy együtt játsszanak, az a nehéz dolog."

Minden vezetőnek különbséget kell tenni a vezető és a főnöki pozíció között, melyből utóbbi nem kívánatos a hivatalon belül. Az emberi méltóság biztosítása a munkakörnyezetben minden vezető felelőssége. Az emberi segítségnyújtás, a szociális érzékenység, a munkatársak megóvása a megalapozatlan vádaktól és alaptalan rágalmaktól kötelessége a vezetőknek.

A szervezetet jellemző hierarchikus munkamegosztást kísérő partnerség és vele együtt járó bizalom meglétét a munkatársak-munkatársak és a szervezetek-szervezetek között támogassa minden vezető.

Az Etikai Kódex 2008. október hó 1. napjával lép hatályba.