

*Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 37/2025
Dyrektora Miejskiego
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Lubartowie
z dnia 29 października 2025 r.*

Kodeks Etyczny
Pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy
Społecznej w Lubartowie

Preambuła

Kodeks Etyczny Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubartowie stanowi zbiór zasad etycznych i norm postępowania zawodowego, obowiązujących wszystkich pracowników Ośrodka. Dokument ten odzwierciedla fundamentalne wartości, takie jak godność, szacunek, odpowiedzialność oraz profesjonalizm, które stanowią podstawę rzetelnego i etycznego wykonywania obowiązków służbowych. Celem Kodeksu jest budowanie zaufania społecznego, wzmacnianie kultury organizacyjnej opartej na wzajemnym poszanowaniu i uczciwości, a także wspieranie wysokich standardów w realizacji zadań wynikających z misji i ustawowych obowiązków MOPS w Lubartowie. Kodeks ten ma inspirować do refleksji etycznej, wzmacniać poczucie odpowiedzialności zawodowej oraz służyć jako drogowskaz w codziennej pracy na rzecz osób i rodzin potrzebujących wsparcia.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Ilekróć jest mowa o:

- 1) **Kodeksie** – należy przez to rozumieć Kodeks Etyczny Pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubartowie;
- 2) **MOPS** – należy rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubartowie;
- 3) **Pracowniku** – należy rozumieć każdą osobę zatrudnioną w MOPS.

§ 2

Podmiotowy i przedmiotowy zakres obowiązywania Kodeksu

1. Kodeks obowiązuje wszystkich pracowników zatrudnionych w MOPS.
2. Kodeks jest dokumentem urzędowym i stanowi jeden z elementów kontroli zarządczej.
3. Kodeks określa zasady postępowania obowiązujące Pracowników MOPS w związku z wykonywaniem przez nich zadań publicznych.
4. Pracownicy MOPS są zobowiązani do przestrzegania postanowień Kodeksu oraz innych aktów regulujących ich prawa i obowiązki w miejscu pracy, a także poza nim.

Rozdział II Kluczowe wartości, normy i zasady postępowania

§ 3

Wartości fundamentalne

Każdy pracownik MOPS kieruje się w swojej pracy następującymi wartościami:

- 1) **Szacunek** – wobec każdej osoby, niezależnie od jej sytuacji życiowej, stanu zdrowia, wieku, pochodzenia, wyznania czy poglądów. Dotyczy zarówno beneficjentów, jak i współpracowników;
- 2) **Profesjonalizm** – rzetelne, odpowiedzialne i kompetentne wykonywanie obowiązków zawodowych;
- 3) **Empatia** – rozumienie potrzeb i uczuć drugiego człowieka, szczególnie osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej;

- 4) **Uczciwość** – działanie zgodne z prawem, normami moralnymi i wewnętrznymi procedurami Ośrodka.

§ 4

Normy postępowania Pracowników MOPS

1. Pracownik MOPS traktuje swoją pracę jako służbę publiczną, kierując się nadrzędną wartością, jaką jest dobro drugiego człowieka.
2. Pracownik Ośrodka działa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami etyki zawodowej, w tym w szczególności kieruje się uczciwością, rzetelnością i odpowiedzialnością za podejmowane decyzje.
3. Pracownik MOPS stanowczo przeciwstawia się wszelkim formom dyskryminacji, wykluczenia oraz niehumanitarnego traktowania, niezależnie od sytuacji życiowej, statusu społecznego, narodowości, wyznania, płci, wieku czy orientacji osoby lub grupy osób.
4. Pracownik MOPS wykonuje swoje obowiązki z poszanowaniem godności osobistej zarówno osób korzystających ze wsparcia, jak i własnej, dbając o kulturę osobistą, empatię oraz wysoki poziom profesjonalizmu w relacjach międzyludzkich.

§ 5

Zbiór zasad postępowania Pracownika MOPS

1. **Zasada praworządności** - pracownik MOPS działa zgodnie z obowiązującym prawem, stosując powszechnie obowiązujące przepisy oraz wewnętrzne regulacje instytucji. W postępowaniach administracyjnych dba, aby wszelkie decyzje miały jasną podstawę prawną oraz były zgodne z literą i duchem prawa. Jego postawa powinna budować zaufanie obywateli do państwa i jego organów.
2. **Zasada obiektywizmu** - każda sprawa rozpatrywana jest z uwzględnieniem zasady równości wobec prawa. Pracownik MOPS ocenia sytuacje w sposób bezstronny, rzetelny i oparty na faktach. Nie kieruje się emocjami, uprzedzeniami ani argumentami niezwiązanymi ze sprawą. Okazuje powściągliwość w formułowaniu ocen i wyrażaniu własnych opinii. Nie manifestuje osobistych przekonań politycznych i światopoglądowych, ani nie kieruje się nimi przy podejmowaniu decyzji. Zachowuje przejrzystość w relacjach z osobami pełniącymi funkcje polityczne.
3. **Zasada odpowiedzialności** - pracownik ponosi odpowiedzialność za swoje decyzje, działania i wypowiedzi. Jest gotów do przyjmowania konstruktywnej krytyki, poddaje się kontroli wewnętrznej i zewnętrznej, a także udziela pełnych i rzetelnych wyjaśnień przełożonym oraz uprawnionym organom.
4. **Zasada uczciwości** - w pracy i poza nią, pracownik unika sytuacji, które mogłyby wzbudzać podejrzenia o czerpanie korzyści osobistych lub materialnych. Niezwłocznie zgłasza przypadki konfliktu interesów oraz dąży do ich rozwiązania zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
5. **Zasada uprzejmości i empatii** - pracownik MOPS w kontaktach z klientami i współpracownikami wykazuje wysoką kulturę osobistą, empatię i życzliwość. Z zaangażowaniem podchodzi do potrzeb osób korzystających z pomocy, okazując cierpliwość i życzliwe zainteresowanie sprawami beneficjentów. W razie popełnienia błędu, podejmuje działania naprawcze.
6. **Zasada kompetencji** - zadania służbowe realizowane są w sposób profesjonalny, terminowy i skuteczny. Pracownik nieustannie podnosi swoje kwalifikacje, poszerza wiedzę oraz rozwija umiejętności zawodowe, dążąc do świadczenia usług na jak najwyższym poziomie, wykorzystując również możliwości samoedukacji.

7. **Zasada sumienności** - obowiązki służbowe wykonywane są rzetelnie, z zaangażowaniem i w sposób bezstronny. Pracownik przestrzega terminów, efektywnie organizuje czas pracy i nie pozostawia spraw nierozwiązanych. Przestrzega zasad dyscypliny pracy oraz obowiązujących regulaminów.
8. **Zasada gospodarności** - pracownik dba o mienie MOPS-u oraz o właściwe wykorzystanie zasobów. Odpowiedzialnie zarządza powierzonymi środkami i urządzeniami. Inicjuje działania zmierzające do racjonalizacji kosztów oraz efektywnego wykorzystania dostępnych materiałów i narzędzi pracy.

Rozdział III

Zakres odpowiedzialności etycznej Pracownika MOPS

§ 6

Odpowiedzialność etyczna pracownika wobec klienta

1. Pracownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubartowie, realizując swoją misję, ponosi szczególną odpowiedzialność etyczną wobec osób korzystających ze wsparcia. Każdy klient traktowany jest z poszanowaniem jego praw, godności i indywidualnych potrzeb.
2. W relacjach z klientami obowiązują następujące zasady:
 - 1) **zasada równego traktowania** - pracownik MOPS jest zobowiązany do równego, niedyskryminującego traktowania wszystkich klientów – niezależnie od ich wieku, płci, stanu cywilnego, orientacji seksualnej, narodowości, wyznania, przekonań politycznych, stanu zdrowia, koloru skóry, rasy oraz innych cech osobistych lub społecznych,
 - 2) **poszanowanie godności i autonomii klienta** - każda osoba korzystająca z pomocy Ośrodka ma prawo do godności i samostanowienia. Pracownik respektuje decyzje klienta, nie narzuca własnych rozwiązań i wspiera jego prawo do wyboru form pomocy oraz sposobu komunikowania trudności życiowych,
 - 3) **rzetelna informacja i właściwe pokierowanie** - pracownik MOPS ma obowiązek przekazywać klientowi jasne, rzetelne i zrozumiałe informacje dotyczące przysługujących mu praw, dostępnych świadczeń oraz możliwych form wsparcia. Jeśli dana sprawa nie leży w jego kompetencjach, pracownik niezwłocznie i w sposób kompleksowy kieruje klienta do odpowiedniej osoby,
 - 4) **poufność i ochrona danych** - pracownik zapewnia pełną poufność w zakresie informacji uzyskanych w trakcie realizacji zadań służbowych. Dane osobowe i informacje o sytuacji klienta wykorzystywane są wyłącznie w ramach obowiązków zawodowych, zgodnie z przepisami prawa oraz zasadami etyki zawodowej,
 - 5) **konsultacje dla dobra klienta** – w sytuacjach wymagających szczególnej wnikliwości lub przekraczających zakres kompetencji pracownika, zobowiązany jest on do zasięgnięcia opinii współpracowników lub przełożonych, zawsze z poszanowaniem dobra i interesu klienta,
 - 6) **szacunek, empatia i życzliwość** - relacje z klientami opierają się na wzajemnym szacunku i zrozumieniu. Pracownik MOPS wykazuje się empatią, nienaganną postawą, cierpliwością oraz życzliwością, niezależnie od sytuacji życiowej, w jakiej znajduje się klient. Pracownik MOPS przedkłada dobro publiczne nad interes własny i swojego środowiska.
3. Etyczne postępowanie wobec klienta jest fundamentem pracy w MOPS i wpływa bezpośrednio na jakość świadczonej pomocy oraz zaufanie społeczne do instytucji. Pracownik powinien na co dzień dawać świadectwo odpowiedzialnej, wrażliwej i profesjonalnej postawy.

§ 7

Odpowiedzialność etyczna pracownika MOPS wobec współpracowników

1. Pracownik MOPS jest zobowiązany do współpracy z innymi pracownikami w celu rzetelnego i efektywnego wykonywania obowiązków zawodowych.
2. Współpraca między pracownikami MOPS opiera się na wzajemnym szacunku, otwartości i uczciwości. W relacjach zawodowych należy okazywać uznanie dla wiedzy i doświadczenia współpracowników, a także przestrzegać zasady lojalności zawodowej. Lojalność ta nie oznacza jednak ukrywania błędów czy nieprawidłowości.
3. W ocenie współpracowników pracownik MOPS kieruje się obiektywizmem. W przypadku naruszenia zasad niniejszego kodeksu przez innych pracowników, zobowiązany jest do zajęcia stanowiska w sposób odpowiedzialny, we właściwym miejscu i czasie.
4. W sytuacjach konfliktowych ze współpracownikami, pracownik MOPS powinien dążyć do konstruktywnego rozwiązywania sporów, z zachowaniem pełnego profesjonalizmu. Konflikty nie mogą wpływać negatywnie na jakość świadczonych usług, ani dobro klienta.
5. W relacjach zawodowych niedopuszczalne są wszelkie formy mobbingu, przemocy, agresji, pomówień oraz działań wywołujących napięcia lub podziały w zespole.
6. Pracownicy MOPS powinni przeciwdziałać rozpowszechnianiu plotek, niepotwierdzonych informacji i dezinformacji.
7. Każdy pracownik MOPS ponosi odpowiedzialność za budowanie pozytywnej atmosfery w miejscu pracy oraz za wspieranie kultury współdziałania, wzajemnego wsparcia i zaufania.
8. Pracownik MOPS stale doskonali umiejętności pracy zespołowej oraz umiejętności kooperowania z innymi.
9. Pracownik w swojej działalności oddziela sprawy osobiste od służbowych i zawodowych, które w miejscu pracy muszą być priorytetowe.

§ 8

Odpowiedzialność etyczna pracownika MOPS wobec Pracodawcy

1. Pracownik MOPS zobowiązany jest działać na rzecz dobra ogólnego.
2. Pracownik MOPS wykonuje powierzone mu obowiązki z należytą starannością, terminowo oraz zgodnie z zakresem zadań określonych w obowiązujących przepisach prawa, regulaminach wewnętrznych oraz poleceniach służbowych.
3. Pracownika obowiązuje lojalność wobec MOPS jako pracodawcy. Lojalność ta przejawia się we wspieraniu realizacji misji i celów instytucji, podejmowaniu działań na rzecz jej dobra oraz powstrzymywaniu się od zachowań mogących naruszyć interesy MOPS.
4. Pracownik zobowiązany jest do kształtowania i utrwalania pozytywnego wizerunku MOPS – zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim. Powinien unikać wypowiedzi oraz działań, które mogłyby podważyć zaufanie publiczne do instytucji.
5. Pracownik ma obowiązek zachowania w tajemnicy wszelkich informacji służbowych, danych osobowych oraz dokumentów wewnętrznych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywanymi zadaniami. To zobowiązanie rozciąga się także po ustaniu stosunku pracy.
6. Pracownik powinien unikać sytuacji, w których jego prywatne interesy mogłyby pozostawać w sprzeczności z interesami MOPS lub wpływać na jego bezstronność i rzetelność w realizacji powierzonych zadań.
7. Pracownik powinien reagować na zauważone nieprawidłowości, nadużycia oraz zachowania niezgodne z prawem lub zasadami etyki zawodowej. Takie sytuacje powinny być zgłaszane zgodnie z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi.

Rozdział IV

Wizerunek i estetyka w miejscu pracy

§ 9

Dbalność o wygląd i estetykę

3. Pracownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubartowie zobowiązany jest do zachowania schludnego, estetycznego oraz adekwatnego do charakteru pełnionej funkcji wyglądu zewnętrznego. Dbalność o wizerunek jest wyrazem profesjonalizmu, odpowiedzialności oraz szacunku wobec osób korzystających ze wsparcia Ośrodka, jak również wobec współpracowników.
3. Strój pracownika powinien być czysty, zadbane oraz odpowiedni do zajmowanego stanowiska i sytuacji zawodowej. Ubiór nie powinien budzić kontrowersji, naruszać norm społecznych ani wpływać negatywnie na postrzeganie instytucji. Wskazane jest zachowanie umiaru oraz dobrego smaku.
3. Od pracowników oczekuje się również wysokiej kultury osobistej, dbałości o higienę osobistą oraz utrzymywania ładu i porządku w miejscu pracy. Postawa ta sprzyja tworzeniu środowiska pracy opartego na wzajemnym szacunku, zaufaniu, poczuciu bezpieczeństwa i odpowiedzialności, zarówno wobec współpracowników, jak i osób korzystających z pomocy Ośrodka.

§ 10

Kształtowanie pozytywnego wizerunku MOPS

1. Każdy pracownik, poprzez swój wygląd, kulturę osobistą, sposób komunikacji oraz postawę etyczną, współtworzy wizerunek MOPS jako instytucji rzetelnej, godnej zaufania i zaangażowanej społecznie.
2. Pracownik zobowiązany jest do posługiwania się językiem kulturalnym i powstrzymywania się od używania wulgaryzmów, zarówno w kontaktach wewnętrznych, jak i zewnętrznych.
3. Pracownik zobowiązany jest do unikania wszelkich zachowań, które mogłyby podważyć autorytet MOPS lub negatywnie wpłynąć na jego odbiór społeczny.

Rozdział V

Postępowanie w sytuacjach konfliktowych i etycznych dylematach

§ 11

Zasady postępowania w trudnych sytuacjach

W pracy pracownika MOPS mogą pojawić się sytuacje konfliktowe lub dylematy etyczne, które wymagają szczególnej uwagi i rozważenia. W takich momentach należy:

- 1) zachować spokój i profesjonalizm, kierując się dobrem osób korzystających z pomocy,
- 2) starać się dokładnie zrozumieć istotę problemu, uwzględniając różne punkty widzenia,
- 3) unikać pochopnych decyzji i działań mogących pogłębić konflikt,
- 4) podejmować działania zgodne z obowiązującymi przepisami, zasadami Kodeksu oraz wewnętrznymi procedurami.

§ 12

Możliwości wsparcia i konsultacji w sprawach etycznych

W przypadku wystąpienia dylematów etycznych lub sytuacji konfliktowych, pracownik ma prawo, a zarazem powinien, skorzystać z dostępnych form wsparcia w celu właściwego rozstrzygnięcia zaistniałych wątpliwości. Do rekomendowanych źródeł pomocy należą:

- 1) konsultacje z pracodawcą lub bezpośrednim przełożonym – w celu omówienia problemu i uzyskania wskazówek dotyczących dalszego postępowania,
- 2) zasięgnięcie opinii Kierownika Działu Administracyjno-Kadrowego,
- 3) udział w szkoleniach i warsztatach, obejmujących zagadnienia etyki zawodowej, przeciwdziałania konfliktom interesów oraz rozwiązywania sytuacji spornych,
- 4) skorzystanie z pomocy doraźnej lub mediacyjnej, oferowanej przez pracodawcę, w celu polubownego rozwiązania konfliktu.

§ 13

Odpowiedzialność i sankcje

1. Każdy pracownik MOPS ponosi osobistą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad określonych w Kodeksie. Odpowiedzialność ta obejmuje zarówno codzienne zachowanie wobec klientów i współpracowników, jak i sposób realizacji powierzonych obowiązków. Pracownik powinien działać w sposób świadomy, rzetelny oraz zgodny z przyjętymi normami etycznymi i zawodowymi.
2. Naruszenie postanowień Kodeksu może skutkować zastosowaniem odpowiednich działań porządkowych i dyscyplinarnych, w tym:
 - 1) udzielenie upomnienia lub nagany,
 - 2) w poważniejszych przypadkach – wszczęcie postępowania wyjaśniającego, które może zakończyć się rozwiązaniem stosunku pracy,
 - 3) nakazem naprawienia wyrządzonej szkody – w przypadku, gdy naruszenie doprowadziło do powstania strat materialnych lub wizerunkowych.
3. Pracownicy są zachęceni do odpowiedzialnego zgłaszania przypadków naruszeń Kodeksu, z poszanowaniem zasad poufności oraz w duchu profesjonalizmu.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 14

1. Kodeks może być aktualizowany w miarę zmieniających się potrzeb i przepisów.
2. Wszelkie zmiany wymagają zatwierdzenia przez Dyrektora MOPS.
3. Monitoring Kodeksu stanowić będzie element ankiety samooceny z zakresu kontroli zarządczej.
4. Dokument wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia i obowiązuje wszystkich pracowników MOPS.

Lubartów, dnia.....

**OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA
O ZAPOZNANIU SIĘ Z TREŚCIĄ
Kodeksu etycznego pracowników
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Lubartowie**

Niżej podpisana/ny, zatrudniona/ny w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubartowie na stanowisku potwierdzam, że zapoznawałam/em się z postanowieniami kodeksu etycznego i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

.....
/podpis pracownika/