

**KODEKS ETYCZNY OŚRODKA WSPARCIA EKONOMII SPOŁECZNEJ CENTRUM KLUCZ  
PROWADZONEGO PRZEZ INSTYTUT SPRAW OBYWATELSKICH**

Kodeks etyczny Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej Centrum KLUCZ zawiera zbiór zasad postępowania i norm etycznych jakie obowiązują każdego, kto tworzy kadre OWES.

Obowiązkiem kadry OWES jest zapoznanie się z Kodeksem oraz stosowanie jego zasad i upowszechnianie w środowisku pracy.

1. Wsparcie udzielane przez pracowników OWES jest ogólnodostępne. Pomoc pracowników OWES nie może być w żaden sposób uzależniona od przestrzegania przez klientów jakichkolwiek ideologii czy doktryny. Pracownicy OWES są zobowiązani do zapewnienia swoim klientom pełnego wsparcia, zgodnego z założeniami oferty OWES, niezależnie od ich poglądów politycznych, społecznych, wyznawanej religii, przekonań, narodowości, płci, wieku, sytuacji majątkowej i jakichkolwiek innych zagadnień mogących narazić klienta na dyskryminację.
2. Przy wykonywaniu powierzonych obowiązków pracownicy OWES kierują się zasadami: praworządności, rzetelności i uczciwości, bezstronności i bezinteresowności, profesjonalizmu, jawności oraz neutralności.
3. Zasada praworządności oznacza, że pracownik OWES wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego, mając na względzie interes publiczny oraz uzasadniony interes indywidualny klientów lub potencjalnych klientów OWES oraz cel funkcjonowania OWES. Udzielając usługi, pracownik OWES nie akceptuje i nie proponuje działań niezgodnych z prawem krajowym lub wspólnotowym.
4. Zasada rzetelności i uczciwości oznacza, że pracownik OWES, wykonuje swoje obowiązki z zachowaniem najwyższej staranności:
  - a. sumiennie, wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę oraz umiejętności i dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy,
  - b. w rozpatrywaniu spraw klientów lub potencjalnych klientów OWES nie kieruje się emocjami,
  - c. racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi i jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie,
  - d. odmawia udzielenia usługi w danym zakresie, w przypadku zidentyfikowania świadomego łamania prawa krajowego i wspólnotowego przez Klienta OWES.
5. Zasada bezstronności i bezinteresowności oznacza, że pracownik OWES przy wykonywaniu obowiązków i prowadzeniu powierzonych spraw:
  - a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną, z poszanowaniem prawa do prywatności i godności interesantów, a w przypadku różnic w traktowaniu zapewnia, aby nierówne traktowanie było usprawiedliwione wyłącznie obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy,
  - b. nie przyjmuje żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności politycznej, organizacyjnej ani narodowej,

- c. w przypadku zidentyfikowania konfliktu interesów w sprawach prywatnych i służbowych wyłącza się z działań mogących wywołać podejrzenia o stronniczość lub interesowność.
6. Zasada profesjonalizmu oznacza, że pracownik OWES:
  - a. jest przygotowany do jasnego, merytorycznego i prawnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania,
  - b. dąży do pełnej znajomości aktów prawnych i dokumentów regulujących obszary zagadnień ważnych z punktu widzenia obszarów, za które odpowiada w OWES,
  - c. przestrzega terminów załatwiania spraw,
  - d. dba o systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych,
  - e. w swoich kontaktach z interesantami zachowuje się właściwie, uprzejmie i pozostaje dostępny, odpowiadając na korespondencję pisemną i elektroniczną oraz prowadząc rozmowy telefoniczne stara się być pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na zadane pytania, a jeśli nie jest właściwy w danej sprawie, kieruje klienta lub potencjalnego klienta do właściwego pracownika lub właściwej instytucji,
  - f. jest gotowy do przedstawienia powodów zastosowania przyjętej procedury lub uzasadnienia podjętej decyzji.
7. Zasada jawności oznacza, że pracownik OWES wykonuje powierzone obowiązki:
  - a. zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami,
  - b. szanuje prawo obywateli do informacji, z uwzględnieniem obowiązku nieujawniania informacji prawnie chronionej.
8. Zasada neutralności oznacza, że pracownik OWES przy wykonywaniu obowiązków:
  - a. nie ulega wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronnicych albo sprzecznych z prawem lub interesem publicznym,
  - b. wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu, bez względu na własne przekonania rzetelnie wykonuje polecenia przełożonych oraz udziela przełożonym obiektywnych opinii zgodnych z najlepszą wiedzą i wolą.
9. Pracownik OWES:
  - a. działa tak, aby jego postępowanie mogło być wzorem praworządności i prowadziło do pogłębienia zaufania obywateli do instytucji realizujących zadania publiczne;
  - b. wykonuje pracę z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej;
  - c. przestrzega zasady poprawnego zachowania, relacje służbowe opiera na współpracy i koleżeństwie oraz wzajemnym szacunku, chętnie udziela pomocy oraz dzieli się własnym doświadczeniem i wiedzą;
  - d. obowiązki służbowe wykonuje zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zasadami wprowadzonymi w OWES;
  - e. zachowuje się godnie w miejscu pracy, przy wykonywaniu obowiązków służbowych poza miejscem pracy, w swoim postępowaniu ma na względzie budowanie dobrego wizerunku OWES.
10. Nie może zostać pracownikiem OWES osoba, która została skazana prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne:
  - a. składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi

- bankowemu albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub,
- b. ścigane z oskarżenia publicznego lub,
  - c. karno-skarbowe lub,
  - d. inne niewymienione w punktach a.-c., które w sposób poważny podważałyby zaufanie do pracy danej osoby w OWES.
11. Każdy klient OWES musi otrzymać odpowiednią usługę zgodnie z zasadami funkcjonowania OWES.
  12. Pracownicy OWES nie mogą, bez zgody klienta lub potencjalnego klienta, powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu, w przypadku zastosowania rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
  13. Każdy klient korzystający z usług doradczych w biurze OWES powinien mieć zapewnione warunki dyskrecji oraz bezpieczeństwa przekazywanych informacji.
  14. Relacje pomiędzy organizacjami utworzonymi w wyniku wsparcia OWES, a instytucją prowadzącą OWES lub jej pracownikami, muszą być przejrzyste i nie mogą budzić wątpliwości co do bezstronności.
  15. Pracownicy OWES muszą unikać wszelkich sytuacji, które mogą doprowadzić do wystąpienia konfliktu interesów.
  16. Konflikt interesów to okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między:
    - a. interesem publicznym a interesem pracownika OWES lub osoby powiązanej z pracownikiem (małżonkiem oraz krewnymi II stopnia),
    - b. interesem publicznym a interesem klienta lub potencjalnego klienta OWES,
    - c. interesem pracownika OWES a interesem klienta lub potencjalnego klienta OWES.
  17. Konflikt interesów w szczególności może powstać, gdy:
    - a. instytucja prowadząca OWES lub pracownik OWES może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub niez uzyskania korzyści przez co najmniej jednego klienta OWES, w wyniku świadomego i celowego działania lub zaniechania działania przez pracownika lub pracowników OWES np. poprzez obniżenie jakości świadczonych usług,
    - b. instytucja prowadząca OWES lub pracownik OWES posiada inne powody, nie wynikające z obiektywnych czynników merytorycznych, aby preferować Klienta lub grupę Klientów w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów.
  18. Identyfikacja potencjalnych konfliktów interesów należy do obowiązków wszystkich pracowników OWES.
  19. Nadzór nad pracownikami OWES w zakresie unikania konfliktu interesów oraz reakcja na potencjalne lub zaistniałe sytuacje konfliktu interesów należy do Kierownika OWES (koordynator merytoryczny OWES).
  20. OWES podejmie wszelkie możliwe aktywne działania edukacyjne mające na celu przestrzeganie przez swoją kadrę wymienionych powyżej zasad etycznego działania.
  21. OWES realizując swoje działania, podejmie konkretne działania mające na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko, takie jak rozsądne gospodarowanie zasobami naturalnymi i zużywanymi materiałami, efektywne planowanie przejazdów służbowych, wykorzystanie nowoczesnych form komunikacji, stosowanie urządzeń i rozwiązań energooszczędnych oraz sortowanie odpadów.