

**Załącznik nr 1  
do zarządzenia nr 36  
Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
z dnia 30 kwietnia 2025 r.**

**Kodeks etyki  
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

---

## **Spis treści**

List przewodni od Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	3
Nasze wartości.....	4
Moje wartości jako pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	4
Szacunek .....	5
Odpowiedzialność.....	6
Uczciwość.....	7
Zaufanie .....	8
Współpraca.....	9
Wdrażanie naszych wartości na co dzień .....	10
Ścieżki zgłaszania wątpliwości i naruszeń.....	11

## List przewodni od Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Szanowni Państwo, Drodzy Pracownicy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych!

**Szacunek** wobec siebie nawzajem, do naszych klientów i Zakładu jako pracodawcy otwiera drogę do świadomego brania przez każdego z nas **odpowiedzialności** zarówno za powierzone nam zadania, jak i za Zakład jako całość. **Uczciwe** wypełnianie naszych obowiązków pozwala budować **zaufanie**, które jest podstawą efektywnej **współpracy**. Współpraca sprzyja zaś realizacji celów, które gwarantują najwyższą jakość świadczonych przez nas usług.

To właśnie dlatego na fundamencie tych pięciu wartości: szacunku, odpowiedzialności, uczciwości, zaufania i współpracy chcemy zadbać o naszą kulturę organizacyjną i zbudować obszar relacji interpersonalnych w naszej organizacji.

Wspólnie jesteśmy odpowiedzialni za tworzenie przyjaznego miejsca pracy. Takiego, w którym każdy czuje się bezpiecznie i do którego przychodzimy bez obawy, że spotka nas agresja słowna, złośliwości czy przeszkody uniemożliwiające nam profesjonalne realizowanie powierzonych zadań.

Kodeks opisuje nasze wartości oraz wskazuje, jak każdy z nas powinien ich przestrzegać na co dzień. Kodeks podpowiada również, jak postępować w sytuacjach wątpliwych oraz jak zgłaszać potencjalne nadużycia.

Wdrażanie, przestrzeganie i pielęgnowanie wartości opisanych w Kodeksie dotyczy bez wyjątku każdego z nas, niezależnie od wydziału, w którym jesteśmy zatrudnieni, zajmowanego stanowiska czy miejsca świadczenia pracy.

Kodeks to podwalina budowania etycznej i przyjaznej kultury w naszej organizacji. Zawarte w nim wartości są i będą obecne w naszych decyzjach i zachowaniach oraz we wdrażanych procesach, politykach, projektach czy programach rozwojowych.

Jestem pewien, że szacunek, odpowiedzialność, uczciwość, zaufanie i współpraca to wartości, które wspierają nas w procesie budowania przyjaznego miejsca pracy. Sprzyjają one podnoszeniu poziomu obsługi klientów oraz zwiększają zaufanie obywateli do Zakładu.

Z poważaniem,

The image shows a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to read 'Zbigniew Derdziuk'. It is written in a cursive script.

Zbigniew Derdziuk

„Zwykli ludzie, zjednoczeni wokół wspólnych wartości i misji, osiągają niezwykle rezultaty”.

Ken Blanchard, Michael O'Connor

## Nasze wartości

Kodeks etyki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych opisuje pięć głównych wartości, zgodnie z którymi postępuję każdego dnia, gdy wypełniam swoje obowiązki pracownicze, podejmuję decyzje oraz realizuję zadania i cele. Przestrzegam ich przede wszystkim po to, by budować i utrzymywać dobre relacje między nami – pracownikami Zakładu.

## Moje wartości jako pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



**Szacunek**

**Odpowiedzialność**



**Uczciwość**

**Zaufanie**



**Współpraca**



## Szacunek

**Szacunek** to postawa, która przejawia się w tym, w jaki sposób traktujemy innych ludzi oraz w jakim stopniu przestrzegamy norm społecznych i wartości, które regulują życie zarówno w społeczeństwie, jak i w naszym Zakładzie.

Uznaję wartości, godność i prawa drugiego człowieka niezależnie od miejsca w hierarchii organizacji.

Traktuję kolegów i koleżanki, podwładnych oraz przełożonych z uprzejmością, uwagą i zrozumieniem, niezależnie od różnic w poglądach czy sytuacji życiowej. Słucham innych i nie stosuję obraźliwego języka.

### **Postępuję z szacunkiem, gdy:**

- ✓ dbam o tworzenie przyjaznego i bezpiecznego miejsca pracy,
- ✓ zachowuję się, wyrażam się kulturalnie i uprzejmie, również wtedy, gdy mam odmienne zdanie,
- ✓ nie stosuję agresji słownej, wyzwisk, krzyków, obrażania ani poniżania,
- ✓ nie przejawiam ani nie toleruję zachowań mobbingowych,
- ✓ nie dyskryminuję nikogo ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, religię, wyznanie, światopogląd, niepełnosprawność, wiek, orientację seksualną, przekonania polityczne, przynależność związkową, zajmowane stanowisko, lokalizację czy miejsce w hierarchii służbowej,
- ✓ doceniam zaangażowanie innych,
- ✓ reaguję, gdy ktoś zachowuje się niewłaściwie w stosunku do mnie lub innych osób, w tym na zachowania polegające na wygłaszaniu krzywdzących opinii wobec innych osób, które nie mogą na nie zareagować,
- ✓ w przemyślany sposób i precyzyjnie deleguję zadania,
- ✓ udzielam konstruktywnej informacji zwrotnej,
- ✓ okazuję empatię – staram się zrozumieć potrzeby, oczekiwania i punkt widzenia drugiej osoby,
- ✓ doceniam różnorodność jako wartość, która pozytywnie wpływa na efektywność funkcjonowania Zakładu,
- ✓ w sposób taktowny, ale zdecydowany reaguję na niewłaściwe zachowania klientów, takie jak wygłaszanie krzywdzących opinii, obraźliwych uwag czy groźb pod adresem Zakładu lub jego pracowników.

## Odpowiedzialność



**Odpowiedzialność** to wyraz troski o to, jak nasze zachowania i decyzje wpływają na inne osoby w pracy, a także na klientów i Zakład jako całość. To przejaw odwagi i obowiązku każdego z nas. Powinniśmy bowiem postępować świadomie, w sposób, który uwzględnia skutki naszych decyzji i działań, jakie podejmujemy wobec innych, samych siebie oraz otaczającego nas świata, a nie unikać odpowiedzialności za swoje czyny.

Rozumiem, za co ponoszę odpowiedzialność, i nie przrzucam jej na innych.

Daję współpracownikom możliwości brania na siebie odpowiedzialności.

### **Postępuję odpowiedzialnie, gdy:**

- ✓ rzetelnie wykonuję swoje obowiązki,
- ✓ przewiduję skutki swoich decyzji i zachowań,
- ✓ dotrzymuję uzgodnionych terminów,
- ✓ podejmuję inicjatywę, zgłaszam pomysły i usprawnienia,
- ✓ dbam o swój rozwój zawodowy,
- ✓ mam odwagę przyznać się do błędu,
- ✓ nie przrzucam winy na innych, tylko wyciągam wnioski i uczę się na błędach,
- ✓ dbam o powierzone mi mienie Zakładu,
- ✓ stosuję się do zaleceń związanych z zagrożeniami w zakresie bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych i cyberbezpieczeństwa,
- ✓ jeśli zależy to ode mnie, pozwalam moim kolegom i koleżankom brać odpowiedzialność za realizację zadań od początku do końca.



## Uczciwość

**Uczciwość** to postępowanie zgodnie z prawdą, czyli unikanie kłamstwa, wprowadzania w błąd czy zatajania istotnych informacji.

Jestem osobą sprawiedliwą, to znaczy, że traktuję innych w sposób równy, nikogo nie faworyzuję ani nie dyskryminuję.

Nie oszukuję, nie kradnę, nie dopuszczam się działań korupcyjnych, nie nadużywam władzy i wpływów oraz unikam konfliktu interesów.

### **Postępuję uczciwie, gdy:**

- ✓ dbam o jakość wykonywanej pracy,
- ✓ przestrzegam przepisów prawa, zasad, procedur i innych wewnętrznych regulacji,
- ✓ znam i stosuję standardy pracy,
- ✓ podejmuję sprawiedliwe i bezstronne decyzje, nikogo nie krzywdzę,
- ✓ postępuję zgodnie z zasadą bezstronności i równości praw,
- ✓ stosuję równe zasady oceniania, nagradzania i awansowania,
- ✓ czas pracy przeznaczam na realizację obowiązków służbowych,
- ✓ nie przypisuję sobie cudzych pomysłów i sukcesów,
- ✓ unikam konfliktu interesów i stosuję się do wewnętrznych zasad w tym zakresie,
- ✓ nie przyjmuję ani nie oczekuję korzyści materialnych lub osobistych w żadnej formie, postępuję zgodnie z Polityką antykorupcyjną Zakładu – nie przyjmuję prezentów ani propozycji gościnności oraz przestrzegam wewnętrznych regulacji w tym zakresie,
- ✓ jeśli mam wpływ na wybór dostawców, robię to w sposób transparentny i zgodny z wewnętrznymi zasadami,
- ✓ stanowczo reaguję na wszelkie nadużycia, które mogą wystąpić.

## Zaufanie



**Zaufanie** to fundament budowania relacji i współpracy. W naszym przypadku szczególnie ważne jest również społeczne zaufanie do Zakładu.

Zaufanie to postawa, dzięki której ktoś może na mnie polegać. To także przekonanie, że ja mogę polegać na kimś. To ufność, że druga osoba spełni moje oczekiwania, dotrzyma danego słowa i postąpi zgodnie z zasadami, które są dla nas ważne.

### Postępuję zgodnie z tą wartością, gdy:

- ✓ mówię prawdę,
- ✓ zachowuję w poufności przekazane mi informacje, dochowuję tajemnicy służbowej i stosuję się do wewnętrznych regulacji w zakresie bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych,
- ✓ komunikuję się w sposób otwarty i transparentny,
- ✓ unikam osądzania i nie rozpowszechniam nieprawdziwych informacji ani plotek,
- ✓ szanuję prawo do prywatności,
- ✓ dotrzymuję danego słowa,
- ✓ posiadam umiejętności konieczne do wykonywania obowiązków i w pełni je wykorzystuję,
- ✓ nie stosuję zbędnej kontroli i nadzoru,
- ✓ z konsekwencją dążę do realizacji wyznaczonych mi zadań,
- ✓ wspieram współpracowników,
- ✓ dbam o bezpieczeństwo informacji służbowych,
- ✓ nie wypowiadam się negatywnie o pracownikach ani o Zakładzie, nie oczerniam pracowników oraz dbam o dobre imię Zakładu,
- ✓ nie demonstruję swoich poglądów politycznych i nie mają one wpływu na podejmowane przeze mnie decyzje,
- ✓ stosuję zasady etycznej komunikacji.





## Współpraca

**Współpraca** to działanie dwóch lub więcej osób, zespołów, wydziałów, jednostek organizacyjnych, które chcą osiągnąć wspólny cel lub rezultat dla dobra Zakładu.

Współpracując z innymi, wymieniam się zasobami, informacjami i umiejętnościami oraz udzielam wsparcia, po to by efektywnie wypełniać zadania, rozwiązywać problemy lub osiągać cele, które są trudniejsze do zrealizowania indywidualnie.

### Współpracuję, gdy:

- ✓ dzielę się wiedzą, doświadczeniami i umiejętnościami,
- ✓ słucham innych,
- ✓ włączam innych pracowników w zadania i projekty, uwzględniając ich predyspozycje i szczególne potrzeby,
- ✓ biorę udział w projektach interdyscyplinarnych,
- ✓ angażuję się w nowe zadania,
- ✓ uczestniczę w umówionych spotkaniach,
- ✓ angażuję się w rozwiązywanie konfliktów,
- ✓ używam dostępnych elektronicznych narzędzi współpracy,
- ✓ wspieram mniej doświadczonych kolegów i koleżanki oraz pozytywnie odpowiadam na prośby o pomoc,
- ✓ proponuję rozwiązania,
- ✓ traktuję innych z szacunkiem.

## Wdrażanie naszych wartości na co dzień

### 1. Rozpoznaję sytuacje nieetyczne i reaguję na nie

Budowanie etycznej kultury, opartej na naszych wartościach spisanych w Kodeksie, wymaga od nas uważności i reagowania na działania nieetyczne. Do takich sytuacji dochodzi, kiedy na przykład:

- ✓ ktoś używa przemocy słownej, obelg, krzyków wobec mnie lub osób z mojego otoczenia,
- ✓ ja lub ktoś z mojego otoczenia nie jest traktowany na równi z innymi współpracownikami,
- ✓ łamane jest prawo lub regulacje wewnętrzne,
- ✓ przełożony oczekuje realizacji zadań niezgodnych z regulacjami lub nadużywa władzy wobec podwładnych.

### 2. Co zrobić, gdy mam wątpliwości?

W Kodeksie zostały zapisane kluczowe wartości oraz przykłady ich stosowania w praktyce. Nie da się przedstawić każdej sytuacji. Wiadomo, że w pracy zawodowej możemy się spotkać z okolicznościami, w których nie wiemy, jak postąpić. Tak może się zdarzyć w sytuacjach nowych, złożonych, kiedy nie mamy pełnej wiedzy czy stykamy się z nowymi procesami, procedurami, technologiami lub kiedy mamy wątpliwości co do sposobu postępowania. Wówczas w podjęciu decyzji mogą pomóc odpowiedzi na poniższe pytania:

- ✓ Czy to, co robię, jest legalne i zgodne z obowiązującym prawem oraz regulacjami wewnętrznymi Zakładu?
- ✓ Czy moje działanie lub decyzja, którą mam podjąć, są zgodne z Kodeksem etyki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?
- ✓ Czy to, co robię, jest właściwe?
- ✓ Czy moje zachowanie nie wpłynie negatywnie na wiarygodność i dobre imię Zakładu?
- ✓ Czy moi koledzy, przyjaciele lub rodzina zaakceptowałiby to, co robię?
- ✓ Czy postępuję tak, że gdyby moje działanie zostało opisane w mediach, to nie będzie miało negatywnych konsekwencji dla mnie oraz dla Zakładu?
- ✓ Czy chcę, żeby inni zachowywali się tak samo?

**Jeśli odpowiedź na powyższe pytania brzmi:**

**TAK** – prawdopodobnie możesz działać dalej;

**NIE** – nie rób tego;

**NIE WIEM** – zajrzyj do Kodeksu, porozmawiaj z przełożonym lub Pełnomocnikiem Rzecznika ds. etyki.

## Ścieżki zgłaszania wątpliwości i naruszeń

1. Jeśli masz pytania lub uwagi dotyczące Kodeksu, zgłoś się do Pełnomocnika Rzecznika ds. etyki lub Zastępcy Rzecznika ds. etyki.
2. Jeżeli uważasz, że ktoś z Twojego otoczenia postępuje w sposób sprzeczny z zapisami Kodeksu, możesz samodzielnie podjąć działania zmierzające do wyjaśnienia i poprawy sytuacji.
3. Możesz zgłosić przypadek naruszenia zapisów Kodeksu w pierwszej kolejności bezpośredniemu przełożonemu, który udzieli Ci niezbędnego wsparcia. Jeśli nie możesz skorzystać z tej ścieżki, zwróć się do przełożonego wyższego szczebla lub Pełnomocnika Rzecznika ds. etyki.
4. Możesz skorzystać z mediacji. W Zakładzie został powołany Zespół Mediatorów, czyli specjalnie przygotowanych osób, które mogą pomóc się porozumieć. Aby uzyskać wsparcie, złóż wniosek o mediację do Przewodniczącego Zespołu Mediatorów. We wniosku wskaż:
  - ✓ imię i nazwisko oraz nazwę jednostki organizacyjnej osoby, z którą chciałbyś mediować;
  - ✓ powód, dla którego wnioskujesz o mediację;
  - ✓ swoje imię i nazwisko oraz nazwę jednostki organizacyjnej, w której pracujesz.

Wniosek podpisz czytelnie pełnym imieniem i nazwiskiem.

Wniosek o mediację może również złożyć inna osoba.

5. Możesz złożyć skargę do Przewodniczącego Komisji ds. przeciwdziałania zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. W skardze uwzględnij:
  - ✓ imię i nazwisko, nazwę jednostki organizacyjnej, e-mail i nr telefonu osoby, której dotyczą niepożądane działania;
  - ✓ imię i nazwisko oraz nazwę jednostki organizacyjnej osoby, wobec której skierowana jest skarga;
  - ✓ opis niepożądanych zdarzeń, praktyk.

Skargę podpisz czytelnie pełnym imieniem i nazwiskiem.

Ważne! Komisja nie rozpatruje skarg anonimowych.

Skargę może złożyć inna osoba. Pamiętaj, że musisz wyrazić pisemną zgodę na rozpatrzenie skargi.