



Wrocław, dnia 17 maja 2019 r.

~~Pan Andrzej Kilijanek~~

~~Radny Rady Miejskiej Wrocławia~~

~~andrzej.kilijanek@gmail.com~~

WOK.0003.3.2019

W odpowiedzi na złożone w dniu 13 maja br. zapytanie dotyczące organizacji szkolenia w przedmiocie przeciwdziałania mobbingowi i mowy nienawiści informuję, co następuje.

Ad. 1 i 2) Z dużym zdziwieniem należy odnieść się do zadanych przez Pana pytań o liczbę **zarejestrowanych** przypadków zdarzeń mowy nienawiści wyrażonej przez urzędników w stosunku do „petentów” i „petentów” względem urzędników. Bezpośrednia obsługa klienta cechuje się obopólną wymianą wiedzy, informacji i nawet poglądów w wielu obszarach działania i aktywności. Przebieg tych rozmów i konwersacji przebiega z różnym poziomem zaangażowania emocjonalnego, dodatkowo zależnego od temperamentu rozmówców. Stąd wyrazy niezadowolenia, czy wzburzonych emocji jest możliwy w każdym z kontaktów klientów z urzędnikami, częściowo są to nawet bardzo agresywne ataki słowne. Dlatego też Urząd dokłada wszelkich starań, aby pracownicy na wszystkich szczeblach, w sposób profesjonalny i zgodnie z zasadami sztuki konwersacji do takich sytuacji konfliktowych nie dopuszczali, a jeśli już wystąpią, jak najszybciej je wyciszali. Bezsprzecznie najczęściej jeśli wystąpi, roszczeniowy stosunek klientów skupia się na kadrze zarządzającej i kierowniczej w ramach bieżącej pracy Urzędu, czy funkcjonowania miejskich jednostek organizacyjnych, w tym w trakcie przyjęć skarg i wniosków.

Trudno więc ocenić jaką definicję określenia dla „mowy nienawiści” należałoby uznać za próg nieakceptowalności, aby zdarzenia w trakcie których takie incydenty potencjalnie wystąpiły, miałyby być w szczególnie sposób rejestrowane.

Kwestię możliwych zagrożeń z tyt. naruszeń pracowniczych w przedmiotowym zakresie zidentyfikowano w Urzędzie Miejskim Wrocławia już dużo wcześniej. Wynikiem tego jest wprowadzony od wielu Kodeks etyki (obecnie obowiązujący wprowadzony zarządzeniem nr K/52/15 Prezydenta Wrocławia z dnia 30 grudnia 2015 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu etyki pracowników Urzędu Miejskiego Wrocławia), określający między innymi postępowania względem klientów, w tym obligowanie do zachowania się w miejscu pracy i poza Urzędem z godnością, przestrzeganiem powszechnie uznawanych reguł postępowania i zasad dobrego wychowania. Ponadto dokładania wszelkich starań, aby unikać

zachowań wpływających negatywnie na postrzeganie pracownika i Urzędu przez klientów i współpracowników, a w sytuacjach konfliktowych dążenie do polubownego rozstrzygnięcia.

Do stosowania w/w aktu zostali zobowiązani wszyscy pracownicy Urzędu.

Bezsprzecznie więc przeprowadzenie szkolenia, o którym Pan pisze jest jednym z elementów podnoszenia wiedzy w dążeniu do prawidłowych relacji na linii urzędnik – klient.

Ponadto wskazuję, iż nie są prowadzone w chwili obecnej w Urzędzie Miejskim Wrocławia postępowania o naruszenie Kodeksu etyki w związku ze stosowaniem przez pracowników nawet szeroko przyjętej definicji, „mowy nienawiści”.

Prowadzone jest natomiast postępowanie sądowe z zawiadomienia tut. Urzędu w związku ze stosowaniem w stosunku do urzędników groźby bezprawnej w celu zmuszenia innej osoby do określonego działania, zaniechania (art. 191 § 1 k.k.) oraz znieważenia funkcjonariusza publicznego podczas i w związku z pełnieniem obowiązków służbowych (art. 226 § 1 k.k.)

Urzędowi Miejskiemu Wrocławia nie są też znane przypadki prowadzonych postępowań względem pracowników z powództwa klientów z powodu jak wyżej.

Ad. 3) Wybór wykonawcy odbywa się w oparciu o zasady zakupu usług przez administrację publiczną i podlega przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych lub jest wyłączony z jej stosowania - w zależności od przesłanek. Szczegółowy tryb postępowania w konkretnych przypadkach reguluje zarządzenie nr K/23/15 Prezydenta Wrocławia z 16 października 2015 r. w sprawie Regulaminu zamówień publicznych udzielanych w Urzędzie Miejskim Wrocławia (ze zm.). Wszystkie realizowane w Urzędzie Miejskim Wrocławia szkolenia zamknięte są zgłaszane do Wydziału Zamówień Publicznych, który każdorazowo wyznacza tryb postępowania o zamówienia publiczne i wpisuje szkolenia do Harmonogramu zamówień publicznych na dany rok.

W przypadku organizacji przedmiotowego szkolenia Wydział Zamówień Publicznych udzielił stosownej odpowiedzi informując, że szkolenie zostało dopisane do katalogu zamówień publicznych dla usług na 2019 r., nie podlegających stosowaniu ustawy Prawo zamówień publicznych, zatem można je udzielić z wyłączeniem obowiązku stosowania ustawy Prawo zamówień publicznych na podstawie art. 4 pkt. 9 tejże ustawy z uwagi na wartość nie przekraczającą równowartości kwoty 30 tys. euro.

Pośród nadesłanych ofert szkoleniowych najciekawszą przesłała firma OTREK Training and Consulting Sp. z o.o., ul. Fabryczna 10, 53-609 Wrocław z uwagi m.in. na program szkolenia i sylwetki przedstawionych trenerów.

Z up. PREZYDENTA
Włodzimierz Patałas
Włodzimierz Patałas
Sekretarz Miasta Wrocławia

W załączeniu:

1. Skan treści zapytania ofertowego dot. szkolenia „Mobbing oraz mowa nienawiści: przyczyny, skutki, sposoby radzenia sobie”.
2. Skan odpowiedzi Wydziału Zamówień Publicznych UMW co do trybu przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

DW: BRM