

# **RAPORT Z PRZEPROWADZONEJ ANALIZY WYNIKÓW ANKIET DOTYCZĄCYCH FUNKCJONOWANIA KODEKSU ETYKI W URZĘDZIE MIASTA PIŁY**

**CZERWIEC 2010R.**

Badanie ankietowe wśród osób zatrudnionych w Urzędzie Miasta Piły i mieszkańców miasta Piły przeprowadzono w ramach obowiązującego Zarządzenia Nr 893/59/10 Prezydenta Miasta Piły z dnia 04 maja 2010r. w sprawie wprowadzenia procedur corocznego przeglądu i stałego monitoringu Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta Piły prowadzonego przez pracowników Urzędu oraz społeczność lokalną.

Odpowiednie formularze ankiety, w celu ich wypełnienia, rozpowszechniono wśród pracowników tut. Urzędu. Druki ankiety skierowanej do społeczności lokalnej wyłożono w Punkcie Informacji i udostępniono na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Piły ([www.bip.um.pila.pl](http://www.bip.um.pila.pl)).

## **Badania ankietowe przeprowadzone wśród pracowników tut. Urzędu: Informacje ogólne:**

W ankiecie wzięło udział **106 osób**. Pod względem płci, wykształcenia i wieku, wyniki przedstawiają się następująco:

- **68** kobiet; **22** mężczyzn; **16** osób nie zazaczyło odpowiedzi;
- **61** osób z wykształceniem wyższym; **23** osoby z wykształceniem średnim; **22** osoby nie określiły wykształcenia;
- przedział wiekowy: 20-40 lat – **34** osoby;  
41-50 lat – **24** osoby;  
51 lat i więcej – **25** osób;  
nie podały wieku – **23** osoby.

## **Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe:**

1. Czy znane są Panu/Pani zapisy Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta Piły?  
TAK- 104 osoby      NIE- 2 osoby
2. W jakim stopniu zdaniem Pana/Pani przestrzegane są w Urzędzie zasady zawarte w Kodeksie Etyki, tj. uczciwość i rzetelność, kompetencja i profesjonalizm, odpowiedzialność, życzliwość i uprzejmość, bezstronność i bezinteresowność, neutralność polityczna i światopoglądowa, praworządność, godne zachowanie w pracy i poza nią, lojalność i powściągliwość oraz aktywność?



Osoby, które stwierdziły, że Kodeks powinien być uzupełniony, miały na uwadze umieszczenie w nim zapisów dot. ubioru i wyglądu urzędnika.

10. Czy zdaniem Pani/Pana konieczne są w Urzędzie szkolenia dotyczące etyki w miejscu pracy? Jeśli tak, to co powinny szczegółowo omawiać?

TAK- 18 osób      NIE- 56 osób      brak odp.- 32 osoby

Osoby, które odpowiedziały, że szkolenia z zakresu etyki są potrzebne, wskazały, że powinny one omawiać między innymi relacje na linii urzędnik – petent, wypracować umiejętność radzenia sobie z trudnymi interesantami.

11. Jak dotychczas ocenia Pan/Pani funkcjonowanie Kodeksu Etyki w Urzędzie?

**Pozytywnie** – 69 osób; **negatywnie** – 1 osoba; **nie mają zdania** – 33 osoby; **brak odp.** – 3 osoby.

### **Badania ankietowe przeprowadzone wśród społeczności lokalnej: Informacje ogólne:**

W ankiecie wzięło udział **16 osób**. Pod względem płci, wykształcenia i wieku, wyniki przedstawiają się następująco:

- **9** kobiet; **6** mężczyzn; **1** osoba nie zaznaczyła odpowiedzi;
- **7** osób z wykształceniem wyższym; **7** osób z wykształceniem średnim; **1** osoba z wykształceniem zawodowym; **1** osoba nie określiła wykształcenia;
- przedział wiekowy: 20-40 lat – **4** osoby;  
41-50 lat – **2** osoby;  
51 lat i więcej – **10** osób.

**Wnioski:** w porównaniu do lat poprzednich liczba mieszkańców, którzy wypełnili ankietę wzrosła. Tendencję wzrostową można tłumaczyć zainteresowaniem mieszkańców i chęcią wyrażenia swojego zdania na temat funkcjonowania Urzędu i pracy urzędników. Podobnie, jak w ubiegłym roku najczęściej odpowiadały kobiety, wiekowo zaś osoby po 50 roku życia. Zauważyć można wzrost odpowiedzi osób z wykształceniem wyższym. Na takim samym poziomie, jak w 2009 roku, kształtuje się liczba odpowiedzi osób z wykształceniem średnim.

### **Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe:**

1. Czy wie Pan/Pani o obowiązywaniu w Urzędzie Miasta Piły Kodeksu Etyki Pracowników?

TAK- 14 osób      NIE- 2 osoby

2. Czy uważa Pan/Pani, że pracownicy Urzędu przestrzegają i stosują zasady zawarte w Kodeksie Etyki?

TAK- 12 osób      NIE- 1 osoba      NIE WIEM- 3 osoby

Naruszenia Kodeksu Etyki, jakie wskazano to: brak życzliwości, odpowiedzialności oraz fakt, że nie zawsze są odbierane telefony przez pracowników Urzędu.

3. Czy wprowadzenie Kodeksu było dobrym rozwiązaniem i przyczyniło się do poprawy jakości pracy Urzędu?

TAK- 11 osób      NIE- 0 osób      NIE WIEM- 5 osób

Mieszkańcy wskazywali, iż pracownicy Urzędu wykazują się cierpliwością wobec interesantów i chęcią udzielania pomocy.

4. Czy Kodeks Etyki Pracowników powinien zostać zmieniony, jeśli tak to w jakim zakresie?

NIE – 9 osób      brak odpowiedzi - 7 osób

5. Jak ocenia Pan/Pani sposób wykonywania swoich obowiązków przez pracowników tut. Urzędu?

- a) kompetencje i profesjonalizm obsługujących Państwa urzędników:

**bardzo dobrze** – 10 osób; **dobrze** – 4 osoby; **dostatecznie** – 2 osoby;

- b) życzliwość, rzetelność oraz zainteresowanie rozwiązaniem problemu interesanta:

**bardzo dobrze** – 6 osób; **dobrze** – 7 osób; **dostatecznie** – 2 osoby;  
**niedostatecznie** – 1 osoba;

6. Pytanie dotyczyło cech najczęściej spotykanych w pracy urzędniczej. Spośród 7 wymienionych należało wybrać 4 cechy i uszeregować je rozpoczynając od tych najważniejszych dla ankietowanych.

Zdaniem mieszkańców Piły cechami najczęściej występującymi w pracy urzędniczej są: uczciwość, rzetelność, odpowiedzialność i szczerść. Według takiej kolejności zostały sklasyfikowane.

PREZYDENT MIASTA PIŁY

/-/ Zbigniew Kosmatka