

**RAPORT Z PRZEPROWADZONEJ ANALIZY WYNIKÓW ANKIET
DOTYCZĄCYCH FUNKCJONOWANIA KODEKSU ETYKI
W URZĘDZIE MIASTA PIŁY
CZERWIEC 2011R.**

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).

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

W ankiecie wzięło udział **97 osób**. Pod względem płci, wykształcenia i wieku, wyniki przedstawiają się następująco:

- **64** kobiety; **26** mężczyzn; **7** osób nie zaznaczyło odpowiedzi;
- **61** osób z wykształceniem wyższym; **22** osoby z wykształceniem średnim; **14** osób nie określiło wykształcenia;
- przedział wiekowy: 20-40 lat – **44** osoby;
41-60 lat – **33** osoby;
powyżej 60 lat – **1** osoba;
nie podało wieku – **19** osób;

Zauważyć należy, tendencję spadkową w zakresie wypełniania ankiet do lat ubiegłych, w 2010r. - 106 ankiet, w 2009r. - 115 ankiet.

Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe:

1. Czy znane są Panu/Pani zapisy Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta Piły?

TAK- 93 osoby; **NIE**- 2 osoby; **BRAK ZAZNACZENIA**- 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?

Bardzo dobrym – 8 osób; **dobrym** – 66 osób; **dostatecznym** – 19 osób; **nie zaznaczono odpowiedzi** – 4 osoby.

Przeważa pogląd, że zasady zawarte w Kodeksie Etyki są przestrzegane w stopniu dobrym, przy czym zauważyć należy, że w porównaniu do roku 2010 wzrosła ilość odpowiedzi dostatecznych, a zmniejszyła się bardzo dobrych.

3. Proszę wybrać jedną z wyżej wskazanych zasad (wartości) i opisać pokrótce, jak jest ona rozumiana w Pana/Pani odczuciu. Najczęściej wybieranymi i opisywanymi przez pracowników Urzędu wartościami były: **uczciwość i rzetelność** – 18; **kompetencja i profesjonalizm** – 16 osób; **bezstronność i bezinteresowność** – 11 osób; **życzliwość i uprzejmość** – 9 osób.

Zauważyć jednak należy, że aż 33 osoby nie wybrały i nie opisały żadnej zasady. Pozostałe opisywane cechy wymieniane były w pojedynczych ilościach.

4. Czy Kodeks Etyki jest wg Pana/Pani potrzebny i usprawnia pracę Urzędu?

TAK- 81 osób; **NIE**- 15 osób; **BRAK ZAZNACZENIA**- 1 osoba

Osoby, które odpowiedziały, że Kodeks Etyki nie jest potrzebny, stwierdziły, że wartości w nim zawarte są na tyle oczywiste i uniwersalne, że każda osoba, niezależnie od miejsca zatrudnienia powinna się nimi kierować na co dzień.

5. Czy w swojej pracy stosuje Pan/Pani zasady zawarte w Kodeksie Etyki?

TAK- 96 osób; **BRAK ZAZNACZENIA**- 1 osoba

6. Czy znane są Pani/Panu przypadki zachowań pracowników Urzędu sprzeczne z postanowieniami Kodeksu?

TAK- 27 osób; **NIE**- 68 osób; **BRAK ZAZNACZENIA**- 2 osoby

7. Która zasada Kodeksu, zdaniem Pana/Pani łamana jest najczęściej przez pracowników tut. Urzędu? Wymień i uzasadnij.

Wśród ankietowanych **11** osób wskazało, że życzliwość i uprzejmość, **5** że kompetencja i profesjonalizm, a **4** że uczciwość i rzetelność. **49** osób nie udzieliło żadnej odpowiedzi, **15** wskazało, że nie ma takiej zasady, a **5** nie miało zdania. Pozostałe opisywane cechy wymieniane były w pojedynczych ilościach.

8. Którą z zasad wymienionych w Kodeksie jest Panu/Pani najtrudniej stosować w codziennej pracy? Wymień i uzasadnij.

4 osoby podały, że neutralność polityczną i światopoglądową, **4** że aktywność. **20** badanych stwierdziło, że nie ma trudności w stosowaniu zasad zapisanych w Kodeksie w codziennej pracy. **56** osób nie udzieliło odpowiedzi a pozostali nie mieli zdania bądź wybrali inne wartości.

9. Czy według Pani/Pana obowiązujący Kodeks wymaga uzupełnienia? Jeżeli tak to w jakim zakresie?

TAK- 4 osoby; **NIE**- 83 osoby; **BRAK ZAZNACZENIA** - 8 osób;
BRAK ZDANIA – 2 osoby

Osoby, które stwierdziły, że Kodeks powinien być uzupełniony, miały na uwadze umieszczenie w nim zapisów dot. stroju urzędnika. Pojawiła się też odpowiedź proponująca zniesienie Kodeksu.

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

TAK- 15 osób; **NIE**- 77 osób; **BRAK ZAZNACZENIA**- 4 osoby; **BRAK ZDANIA** – 1 osoba

Ankietowani, którzy odpowiedzieli, że szkolenia z zakresu etyki są potrzebne, wskazali, że powinny one omawiać między innymi relacje na linii urzędnik – petent, a dokładniej wypracować umiejętność radzenia sobie z trudnymi interesantami i ze stresem. Ponadto, powinny uczyć asertywności wobec trudnych petentów oraz zwracać uwagę na zagadnienie kulturalnego podejścia do interesanta.

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

Pozytywnie – 52 osoby; **Negatywnie** – 1 osoba; **Brak zdania** – 39 osób;
Brak zaznaczenia – 5 osób

Badania ankietowe przeprowadzone wśród społeczności lokalnej: Informacje ogólne:

W ankiecie wzięło udział **12 osób**. Pod względem płci, wykształcenia i wieku, wyniki przedstawiają się następująco:

- **6** kobiet; **6** mężczyzn;
- **5** osób z wykształceniem wyższym; **7** osób z wykształceniem średnim;
- przedział wiekowy: 20-40 lat – **2** osoby;
41-60 lat – **4** osoby;
powyżej 60 lat – **6** osób;

Wnioski: w porównaniu do roku poprzedniego liczba mieszkańców, którzy wypełnili ankietę zmalała. Odpowiedzi udzieliło 12 osób, zarówno z wykształceniem średnim, jak i wyższym, w większości po 60 roku życia. W 2010r. w ankiecie wzięło udział 16 osób, a w 2009r. 12 osób.

Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe:

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

TAK- 10 osób; **NIE**- 1 osoba; **BRAK ZAZNACZENIA** 1-osoba

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

w Kodeksie Etyki?

TAK- 10 osób; **NIE WIEM**- 1 osoba; **BRAK ZAZNACZENIA**- 1 osoba

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

TAK- 10 osób; **NIE WIEM**- 1 osoba; **BRAK ZAZNACZENIA**- 1 osoba

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

NIE – 11 osób; **BRAK ZAZNACZENIA**- 1 osoba

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

a) kompetencje i profesjonalizm obsługujących Państwa urzędników:

bardzo dobrze – 11 osób; **brak zaznaczenia** – 1 osoba;

b) życzliwość, rzetelność oraz zainteresowanie rozwiązaniem problemu interesanta:

bardzo dobrze – 11 osób; **brak zaznaczenia** – 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 pracowników tut. Urzędu są: uczciwość i szczerowość oraz bezinteresowność i odpowiedzialność. Według takiej kolejności zostały sklasyfikowane.

PREZYDENT MIASTA PIŁY

/-/ Piotr Głowski