

**RAPORT Z PRZEPROWADZONEJ ANALIZY WYNIKÓW ANKIET  
DOTYCZĄCYCH FUNKCJONOWANIA KODEKSU ETYKI  
W URZĘDZIE MIASTA PIŁY  
CZERWIEC 2012 R.**

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 2010 r. (ze zm.) 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 **55 osób**. Pod względem płci, wykształcenia i wieku, wyniki przedstawiają się następująco:

- **36** kobiet; **8** mężczyzn; **11** osób nie zaznaczyło odpowiedzi;
- **35** osób z wykształceniem wyższym; **7** osób z wykształceniem średnim; **13** osób nie określiło wykształcenia;
- przedział wiekowy: 20-40 lat – **24** osoby;  
41-60 lat – **16** osób;  
powyżej 60 lat – **1** osoba;  
nie podało wieku – **14** osób;

Zauważyć należy wyraźną tendencję spadkową w zakresie wypełniania ankiet w porównaniu z latami ubiegłymi. W 2011 r. wypełniono 97 ankiet; w 2010 r. - 106 ankiet, w 2009 r. - 115 ankiet.

Po przeanalizowaniu sprawy wskazywania przez ankietowanych pracowników i mieszkańców danych dotyczących płci, wykształcenia i wieku, przed kolejnym badaniem ankietowym rozważone zostanie pominięcie tych informacji. W istocie nie mają one zasadniczego znaczenia w tym badaniu, a sugestie takie zgłaszali też pracownicy Urzędu Miasta wskazując, że zaniechanie wpisywania tych danych ułatwiłoby zachowanie otwartości i szczerości w udzielanych odpowiedziach.

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

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

**TAK**- 54 osoby; **NIE**- 1 osoba

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** – 6 osób; **dobrym** – 34 osoby; **dostatecznym** – 14 osób; **niedostatecznym** – 1 osoba

Przeważa pogląd, że zasady zawarte w Kodeksie Etyki są przestrzegane w Urzędzie Miasta Piły w stopniu dobrym. Zauważyć jednak należy, że w zestawieniu z rokiem 2011 zmniejszyła się prawie o połowę ogólna liczba osób odpowiadających na pytania. Ilość osób, które wybrały odpowiedź „dostatecznie” jest zbliżona do liczby osób z roku ubiegłego (w 2011 r. - 19 osób).

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: **bezstronność i bezinteresowność** – 12 osób; **życzliwość i uprzejmość** – 8 osób; **kompetencja i profesjonalizm** – 7 osób; **uczciwość i rzetelność** – 6 osób.

Zauważyć jednak należy, że 14 osób nie wybrało i nie opisało żadnej zasady. Pozostałe opisywane cechy wymieniane były w pojedynczych ilościach.

### **Ankietowani definiowali bezstronność i bezinteresowność jako:**

- umiejętność wypełniania swoich obowiązków i zadań w sposób obiektywny, bez względu na osobiste przekonania, uprzedzenia czy wpływ innych osób;
- sprawiedliwe i równe traktowanie wszystkich pracowników różnych szczebli, nie faworyzowanie żadnej ze stron;
- traktowanie każdego petenta z taką samą wrażliwością i życzliwością oraz podejście do rozwiązania każdej sprawy z takim samym zaangażowaniem.

### **Ankietowani definiowali życzliwość i uprzejmość jako:**

- grzeczną i miłą obsługę interesanta, traktowanie go z szacunkiem i cierpliwością, ale także takie samo zachowanie w stosunku do pracowników Urzędu;
- wymianę wiedzy i zdobytych doświadczeń zawodowych między pracownikami, pomoc innym, eliminowanie zachowań niezdrowej konkurencji.

### **Ankietowani definiowali kompetencję i profesjonalizm jako:**

- doświadczenie, dbałość o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych, odpowiednie przygotowanie zawodowe, znajomość oraz umiejętność praktycznego stosowania przepisów branżowych, z zakresu prowadzonych spraw;

- rzetelność i zaangażowanie w wypełnianiu swoich obowiązków;
- bezstronność w podejmowaniu decyzji, aktywność oraz inicjatywę w działaniu.

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

**TAK**- 39 osób; **NIE**- 12 osób; **BRAK ZAZNACZENIA**- 2 osoby;  
**NIE MAM ZDANIA** – 2 osoby

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 w życiu codziennym. Przestrzeganie powyższych zasad jest przejawem wysokiej kultury osobistej każdego z nas i powinny one być stosowane automatycznie. Pojawił się jednak głos mówiący, że Kodeks nie jest potrzebny, bo w rzeczywistości nikogo nie interesuje.

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

**TAK**- 54 osoby; **BRAK ZAZNACZENIA**- 1 osoba

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

**TAK**- 19 osób; **NIE**- 36 osób

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

Wśród ankietowanych **13** osób wskazało, że najczęściej łamana jest życzliwość i uprzejmość, **3** osoby że kompetencja i profesjonalizm, a kolejne **3**, że neutralność polityczna i światopoglądowa. **19** osób nie udzieliło żadnej odpowiedzi, **6** nie miało zdania, **4** wskazały, że nie ma takiej zasady. Pozostałe opisywane cechy wymieniane były w pojedynczych ilościach.

Ankietowani zwrócili uwagę, że nie wszyscy starannie i z zaangażowaniem wykonują swoje obowiązki, a także że brakuje właściwej komunikacji wewnętrznej przy realizacji zadań. Niektórzy pracownicy Urzędu nie zawsze są mili i uprzejmi przy załatwianiu spraw. Zasygnalizowano, że trudno darzyć szacunkiem współpracowników, którzy sami nie okazują życzliwości i uprzejmości wobec innych, chociażby przez stosowanie zwrotów grzecznościowych typu „dzień dobry”. To z kolei prowadzi do złej atmosfery w pracy i coraz większego braku zaufania.

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

**6** osób podało, że neutralność polityczną i światopoglądową, **4** że kompetencję i profesjonalizm. **18** badanych stwierdziło, że nie ma trudności w stosowaniu zasad zapisanych w Kodeksie w codziennej pracy. **17** 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**- 3 osoby; **NIE**- 39 osób; **BRAK ZAZNACZENIA** - 13 osób;

Osoby, które stwierdziły, że Kodeks powinien być uzupełniony, miały na uwadze umieszczenie w nim zapisów dot. m.in., kultury ubioru, zestawienia przykładowych zachowań lub praktyk uznawanych za nieetyczne i nieakceptowalne w pracy urzędniczej.

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

**TAK**- 13 osób; **NIE**- 31 osoby; **BRAK ZAZNACZENIA**- 9 osób; **BRAK ZDANIA** – 1 osoba  
**NIE WIEM** – 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 oraz na kwestie uprzejmego i życzliwego zachowania pracowników Urzędu względem siebie.

Analiza pokazuje, że podane odpowiedzi pokrywały się z odpowiedziami uzyskanymi w roku ubiegłym.

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

**Pozytywnie** – 27 osób; **Negatywnie** – 2 osoby; **Brak zdania** – 25 osób;  
**Brak zaznaczenia** – 1 osoba

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

#### **Informacje ogólne:**

W ankiecie wzięło udział **10 osób**. Pod względem płci, wykształcenia i wieku, wyniki przedstawiają się następująco:

- **3** kobiety; **7** mężczyzn;
- **5** osób z wykształceniem wyższym; **3** osoby z wykształceniem średnim; **2** osoby z wykształceniem zawodowym
- przedział wiekowy: 20-40 lat – **2** osoby;  
41-60 lat – **2** osoby;  
powyżej 60 lat – **6** osób;

**Wnioski:** w porównaniu do roku poprzedniego liczba mieszkańców, którzy wypełnili ankietę zmalała. Odpowiedzi udzieliło 10 osób, w większości po 60 roku życia. Jednakże analizując ostatnie lata, można dostrzec pewną stabilizację w odpowiedziach na pytania, bowiem w 2011 r. w ankiecie wzięło udział 12 osób, w 2010 r. - 16 osób, a w 2009 r. - 12 osób.

**Analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe:**

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

**TAK**- 8 osób; **NIE**- 2 osoby

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

**TAK**- 8 osób; **NIE** - 2 osoby

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

**TAK**- 8 osób; **NIE** - 1 osoba; **NIE WIEM** - 1 osoba

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

**NIE** – 4 osoby; **BRAK ODPOWIEDZI**- 6 osób

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

a) kompetencje i profesjonalizm obsługujących Państwa urzędników:

**bardzo dobrze** – 2 osoby; **dobrze** – 6 osób; **dostatecznie** – 2 osoby

b) życzliwość, rzetelność oraz zainteresowanie rozwiązaniem problemu interesanta:

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

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: **bezinteresowność, uczciwość oraz odpowiedzialność**. Według takiej kolejności zostały sklasyfikowane. Porównując te odpowiedzi z rokiem 2011 wskazano te same wartości, tylko w innym porządku.

PREZYDENT MIASTA PIŁY

/-/ Piotr Głowski