

R A P O R T

**z przeprowadzonego przeglądu i monitoringu
Kodeksu Etyki pracowników samorządowych zatrudnionych
w Urzędzie Miejskim w Gdańsku**



GDAŃSK

Przegląd i monitoring Kodeksu Etyki pracowników samorządowych zatrudnionych w Urzędzie Miejskim w Gdańsku został przeprowadzony stosownie do postanowień zarządzenia Nr 544/06 Prezydenta Miasta Gdańska z dnia 29 maja 2006 r.

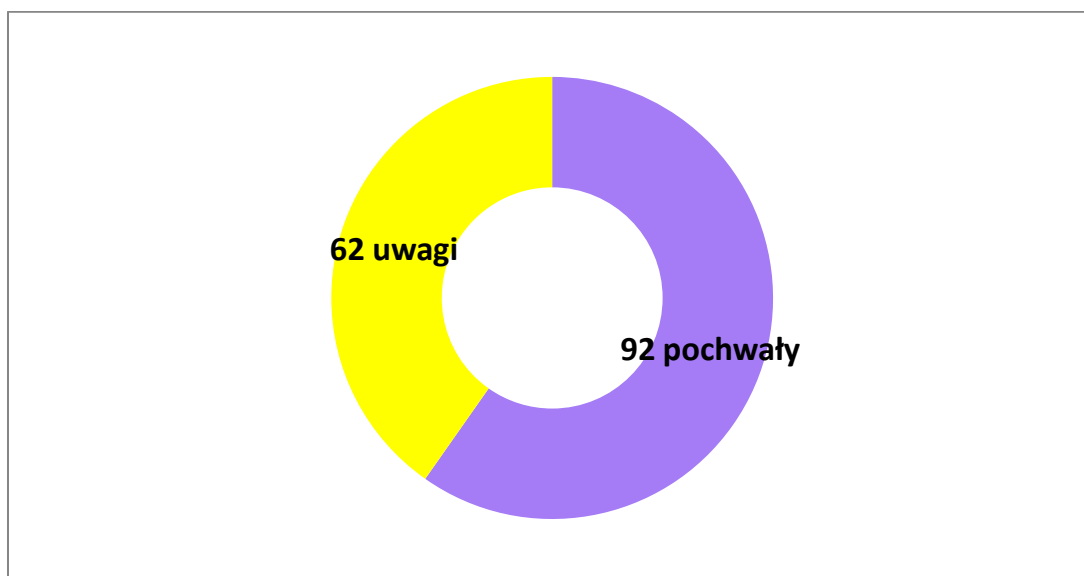
Przegląd i monitoring Kodeksu Etyki za rok 2011 dokonany został w oparciu o:

- 1) wyniki ankiet skierowanych do mieszkańców
- 2) analizę skarg wpływających do magistratu
- 3) raporty przygotowane przez dyrektorów wydziałów

Ad.1

W roku 2011 zostały wypełnione 154 ankiety „Opinia o Nas” z czego pochwały stanowiły 60% opinii, a uwagi i skargi 40%. 3% wszystkich zarejestrowanych skarg stanowiły skargi za nieetyczne zachowanie pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku.

Wykres 1. Wyniki ankiety "Opinia o Nas"

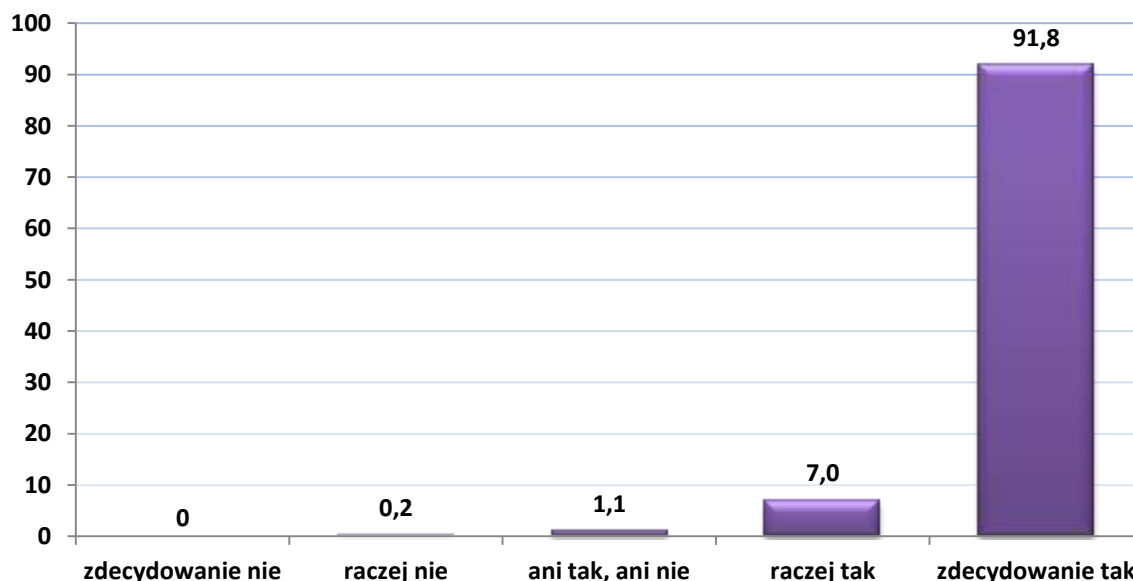


Dodatkowo na zlecenie Urzędu Miejskiego w Gdańsku zostało przeprowadzone badanie „Ocena jakości pracy oraz obsługi klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku z uwzględnieniem zagadnienia etyki”.

- Na pytanie o ocenę postępowania pracownika Urzędu w kontekście etyki i moralności, zdecydowana większość respondentów [91,8%] nie ma żadnych zastrzeżeń. Biorąc pod uwagę również odpowiedź wyrażającą mniejszy stopień pewności („raczej tak”), aż 98,8% klientów z próby nie formułuje żadnych zastrzeżeń w tym kontekście. Ogólnie rzecz biorąc, tylko jedno wskazanie sugerowało negatywną ocenę pracownika – obserwacja ta jednak ma niepełną wartość, gdyż respondent odmówił uzasadnienia

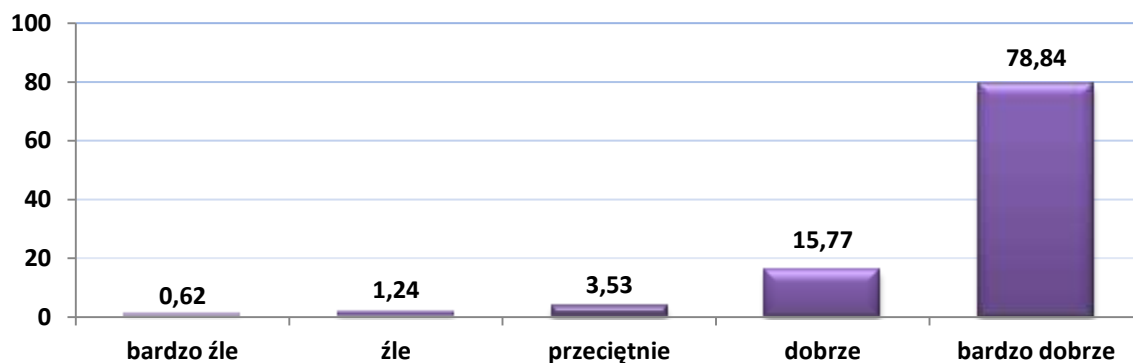
swojej oceny. Jeden respondent, formułując opinię neutralną, uzasadniał swoją ocenę nieuprzejmością pracownika. Zatem na podstawie zgromadzonych danych można stwierdzić, że problem nieetycznych zachowań względem klientów niemal nie występuje.

Wykres 2. Czy pracownik Urzędu Miejskiego, który Pana(ią) obsługiwał, postępował moralnie i etycznie? [w %]



- Bardzo wysoko badani oceniają pracowników Urzędu, aż 94,6% respondentów oceniło urzędników „dobrze” lub bardzo dobrze, podczas gdy jedynie niecałe 2% wypowiedało się negatywnie.

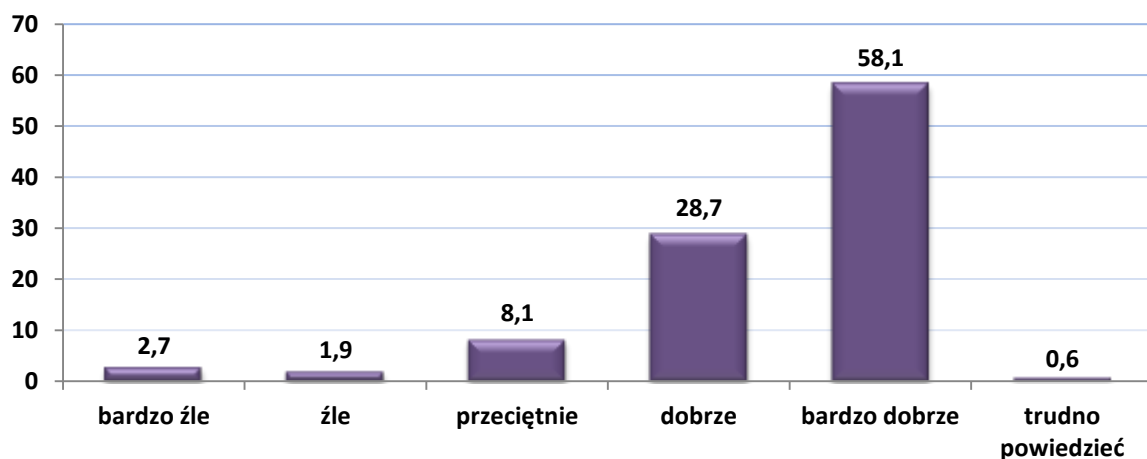
Wykres 3. Ogólna ocena pracowników Urzędu. [w %]



- Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku generalnie dobrze oceniają sprawność obsługi w placówkach Urzędu. Łącznie aż 86,8% respondentów ocenia pracę Urzędu

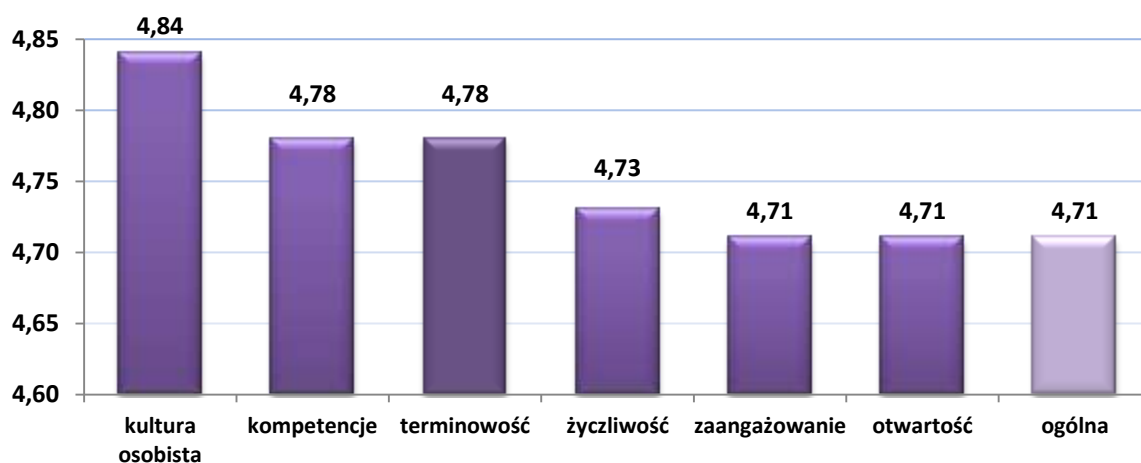
„dobrze” lub „bardzo dobrze” [odpowiednio: 28,7% oraz 58,1%], a jedynie 4,6% wypowiada się w tej kwestii negatywnie [1,9% „źle”; 2,7% „bardzo źle”]. Średnia ocena ogólnej pracy Urzędu na zastosowanej pięciostopniowej skali wynosi 4,38.

Wykres 4. Ogólna ocena sprawności obsługi Urzędu. [w %]



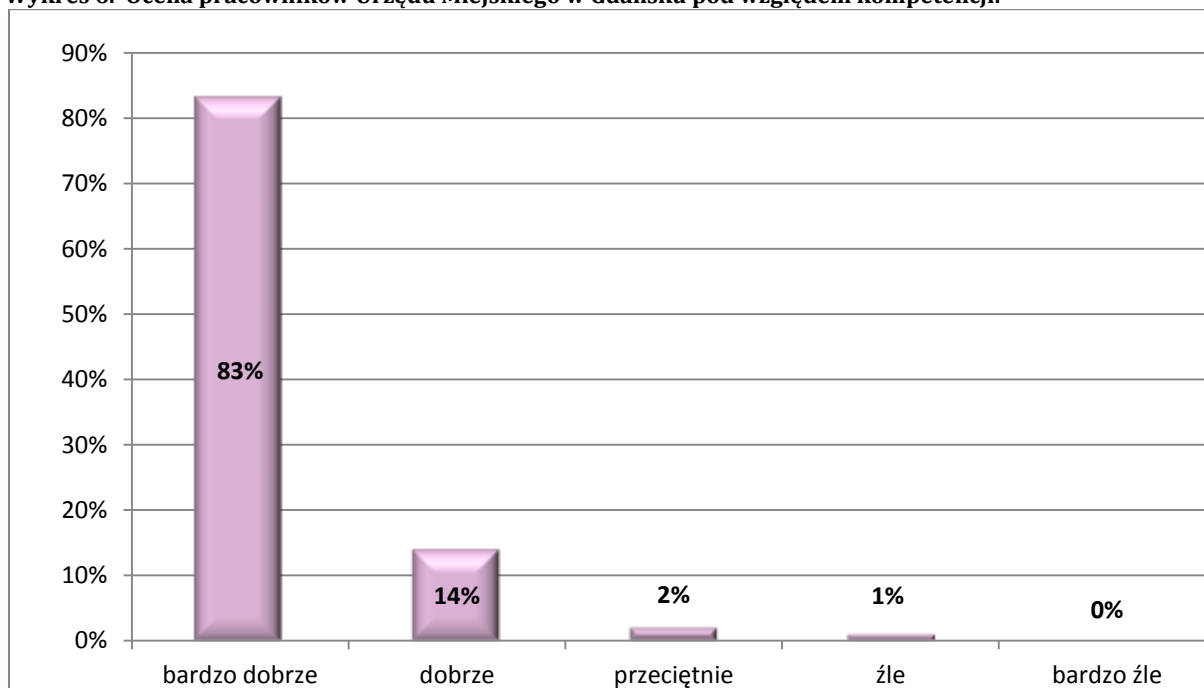
- Respondenci mogli oceniać pracownika Urzędu według sześciu kryteriów w 5-cio punktowej skali. Okazuje się, że najwyższe oceny uzyskano na skali „kultura osobista” [4,84], „kompetencje” [4,78] oraz „terminowość” [4,78]. Obszary, które zostały ocenione gorzej dotyczą natomiast bardziej „miękkich” umiejętności, takich jak: „życzliwość” [4,73], „otwartość” [4,71] oraz „zaangażowanie w wykonywanie zadania” [4,71].

Wykres 5. Ocena szczegółowa pracowników Urzędu. Średnie ocen.



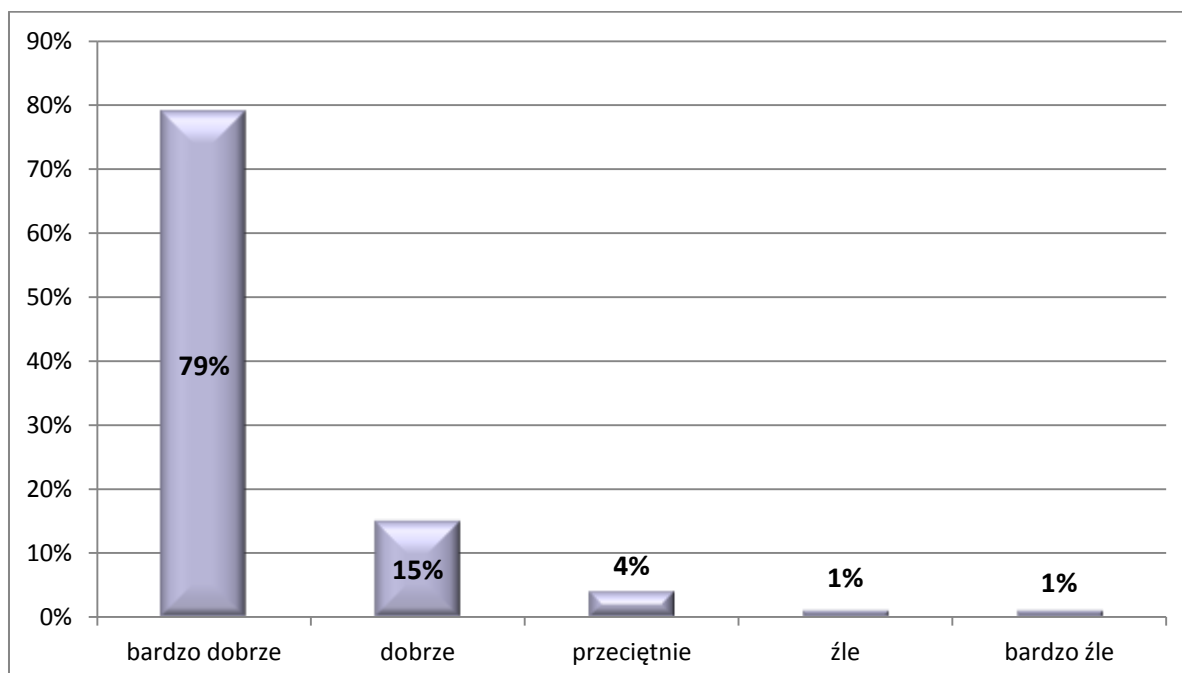
- Bardzo wysoko badani oceniają kompetencje urzędników, 97% respondentów ocenia bardzo dobrze i dobrze, natomiast źle lub przeciętnie ocenia jedynie 3% respondentów.

Wykres 6. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem kompetencji.



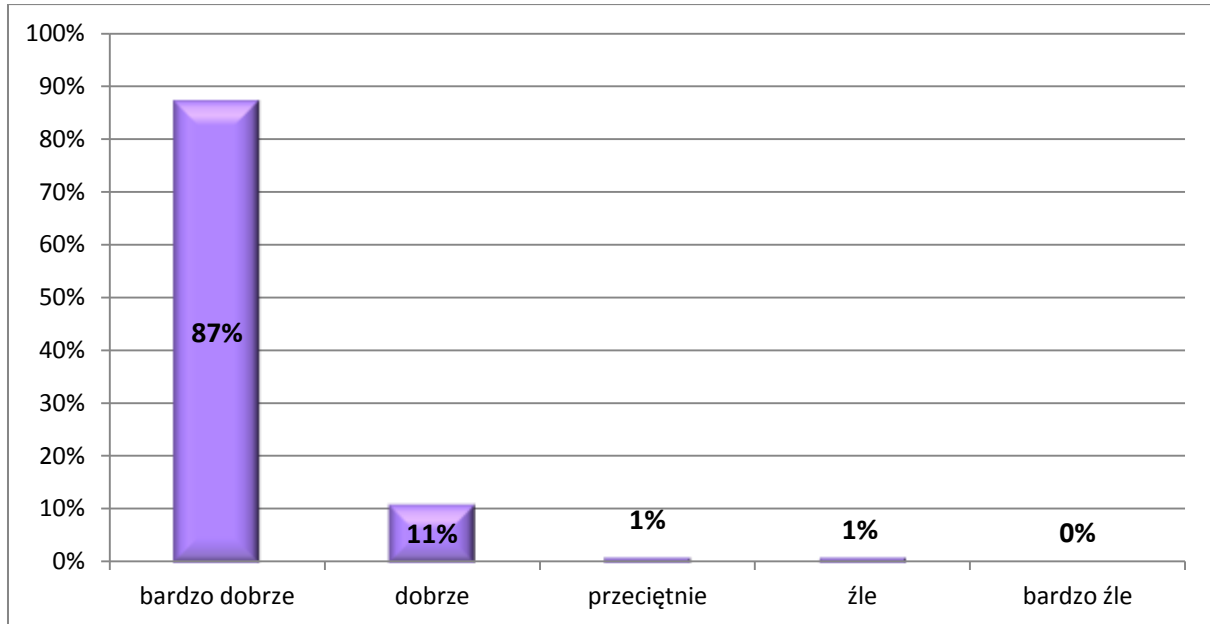
- 94% ankietowanych ocenia bardzo dobrze i dobrze zaangażowanie pracowników Urzędu w wykonywane zadania, źle lub bardzo źle zaangażowanie pracowników ocenia 2% respondentów

Wykres 7. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem zaangażowania w wykonywane zadania.



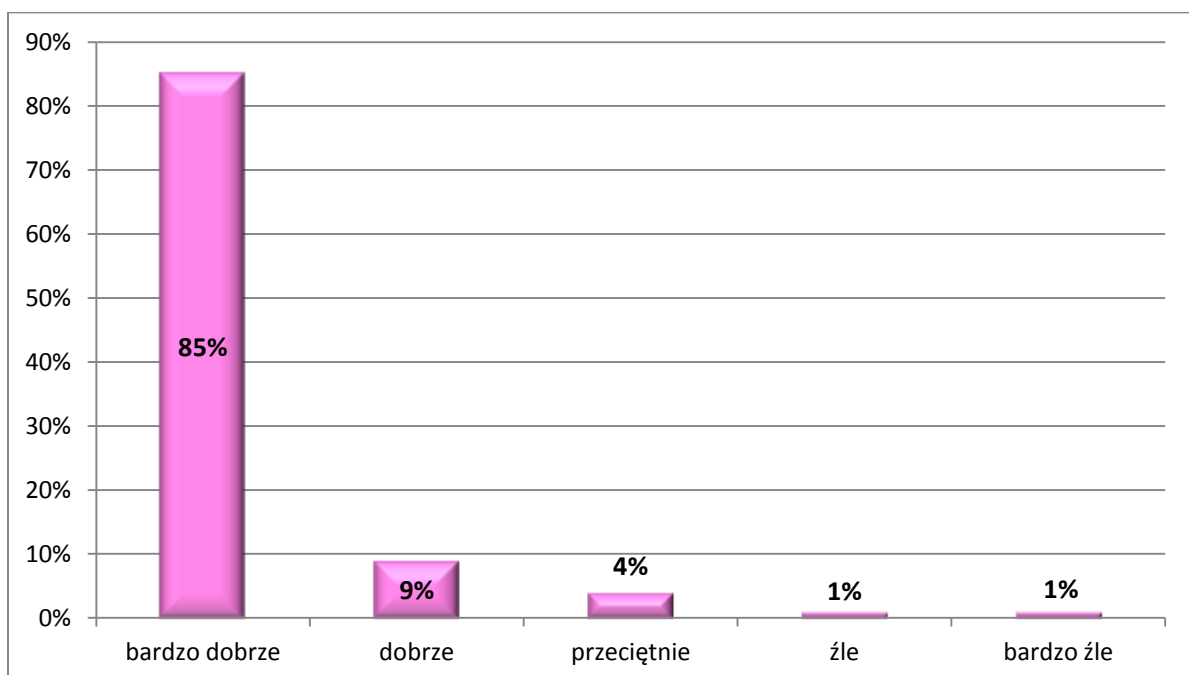
- 98% respondentów oceniło dobrze lub bardzo dobrze kulturę osobistą pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, źle kulturę osobistą ocenił 1% ankietowanych.

Wykres 8. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem kultury osobistej.



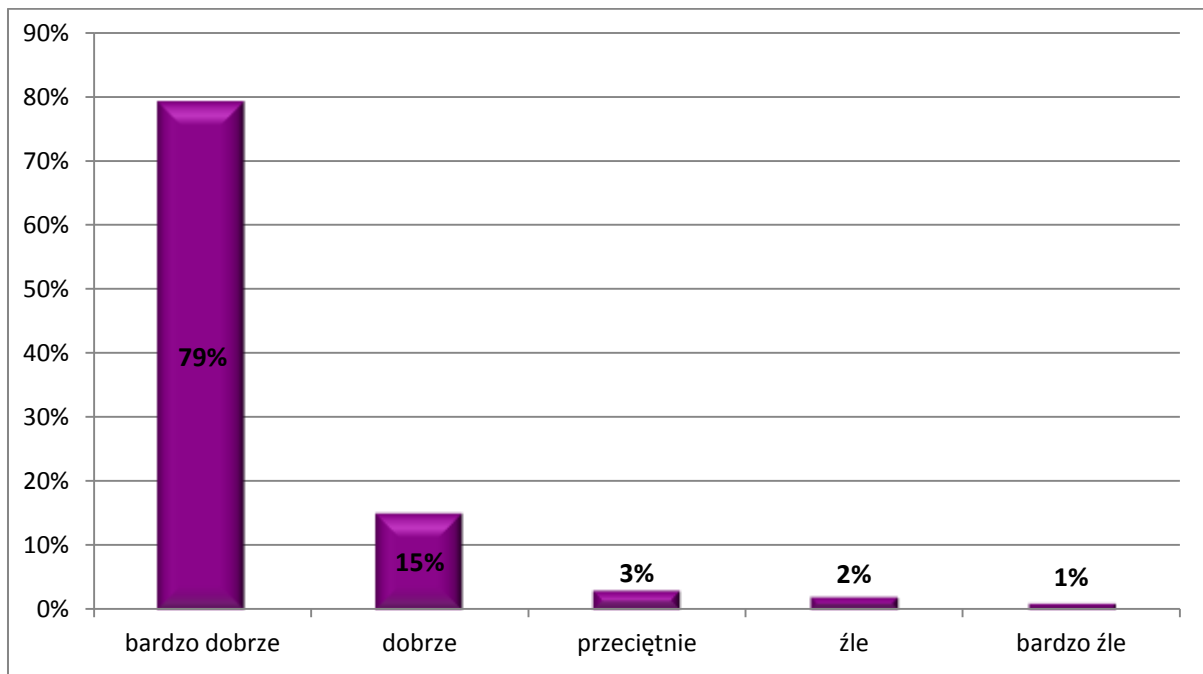
- 94% ankietowanych oceniło dobrze lub bardzo dobrze terminowość załatwianych spraw przez pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, źle i bardzo źle oceniło jedynie 2% respondentów.

Wykres 9. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem terminowości załatwianych spraw.



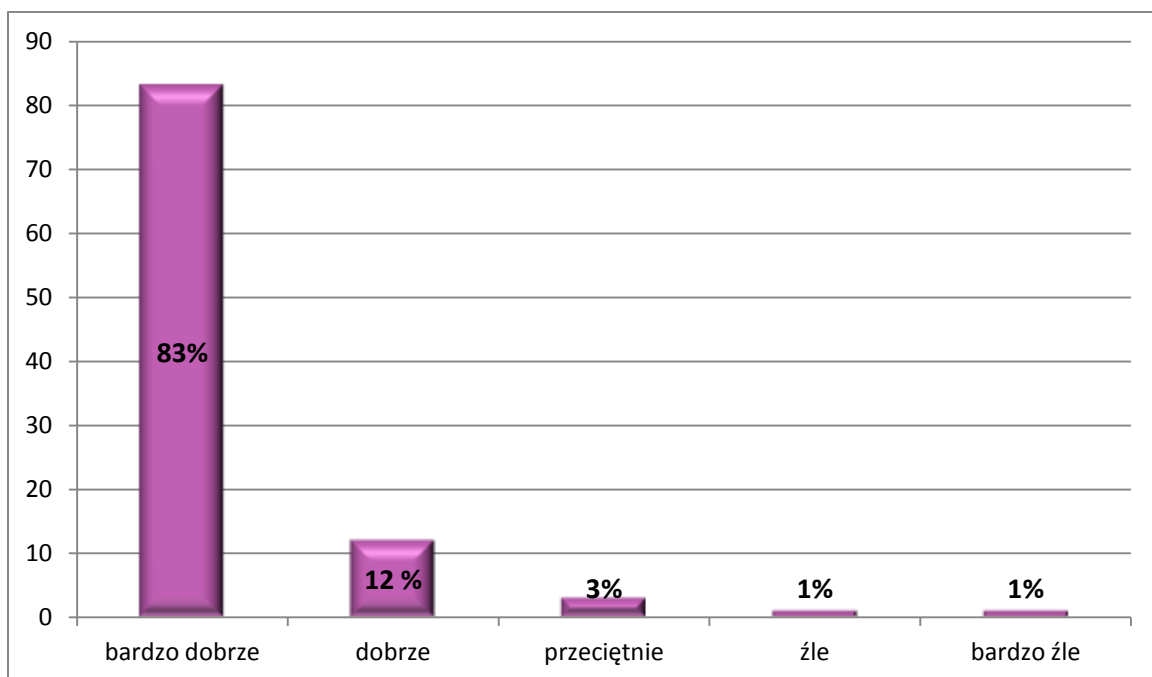
- 94% respondentów bardzo dobrze i dobrze ocenili pracowników pod względem otwartości, natomiast złe i bardzo złe opinie wyraziło jedynie 3% ankietowanych.

Wykres 9. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem otwartości.



- 95 % ankietowanych oceniło bardzo dobrze i dobrze pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem życzliwości, źle i bardzo źle zostali ocenieni pracownicy jedynie przez 2 % respondentów.

Wykres 10. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem życzliwości.



Ad.2

W roku 2011 odnotowano 4 indywidualne skargi odnośnie nieetycznego zachowania się pracowników, w tym dwie skargi zasadne i dwie bezzasadne. Ponadto Klienci w ankietach „Opinia o nas ocenili negatywnie zachowanie dwóch pracowników.

Z pracownikami, którzy naruszyli Kodeks Etyki została przeprowadzona rozmowa dyscyplinująca.

Ad.3

W roku 2011 Dyrektorzy wydziałów stwierdzili jedno naruszenie Kodeksu Etyki przez podległych pracowników, z pracownikiem została przeprowadzona rozmowa dyscyplinująca.

Wszystkie poczynione w ramach przeglądu i monitoringu kodeksu Etyki ustalenia, a także przedstawione w ankietach wnioski i uwagi zostały wnikliwie przeanalizowane i posłużą do ukierunkowania działań w celu lepszego dostosowania prac Urzędu Miejskiego w Gdańsku do potrzeb i oczekiwań mieszkańców.