

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.

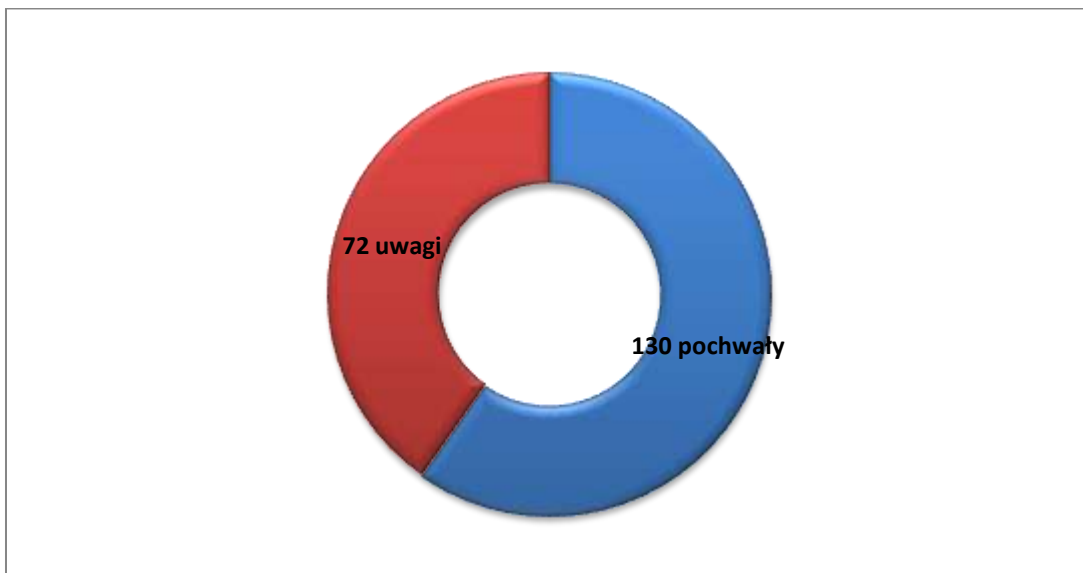
Przegląd i monitoring Kodeksu Etyki za rok 2013 dokonany został w oparciu o:

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

Ad.1

W roku 2013 zostały wypełnione 202 ankiety „Opinia o Nas”. W tym było 130 pochwał, co stanowiło 64% opinii oraz 72 uwagi -36%.

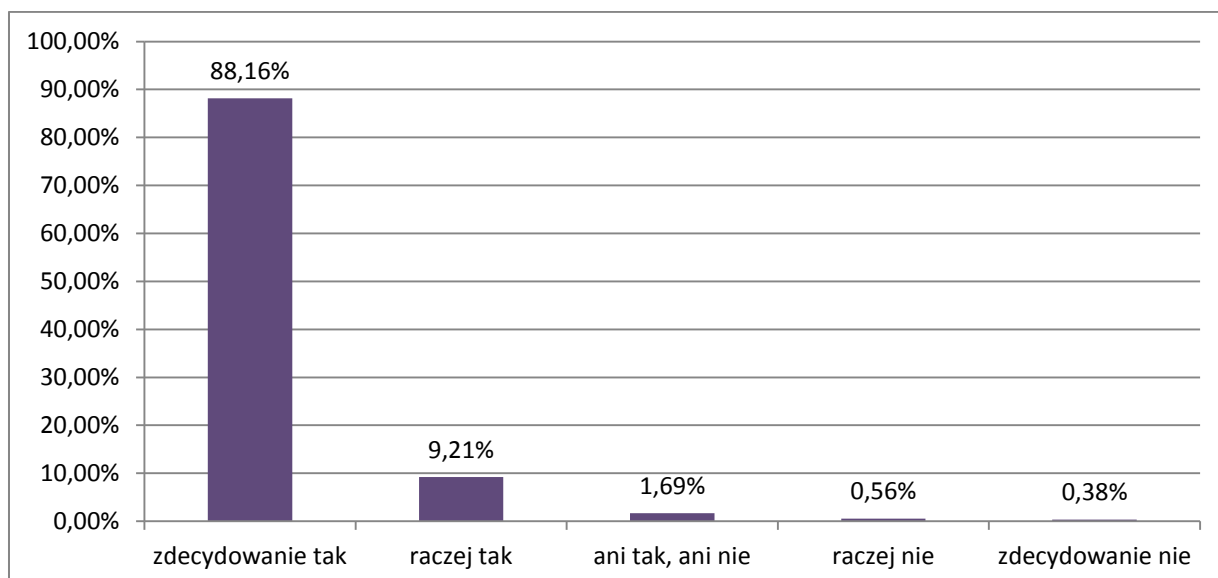
Wykres 1. Wyniki ankiety "Opinia o Nas"



Dodatkowo na zlecenie Urzędu Miejskiego w Gdańsku zostało przeprowadzone badanie „Satysfakcja klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku”, które uwzględniało zagadnienia dotyczące etyki.

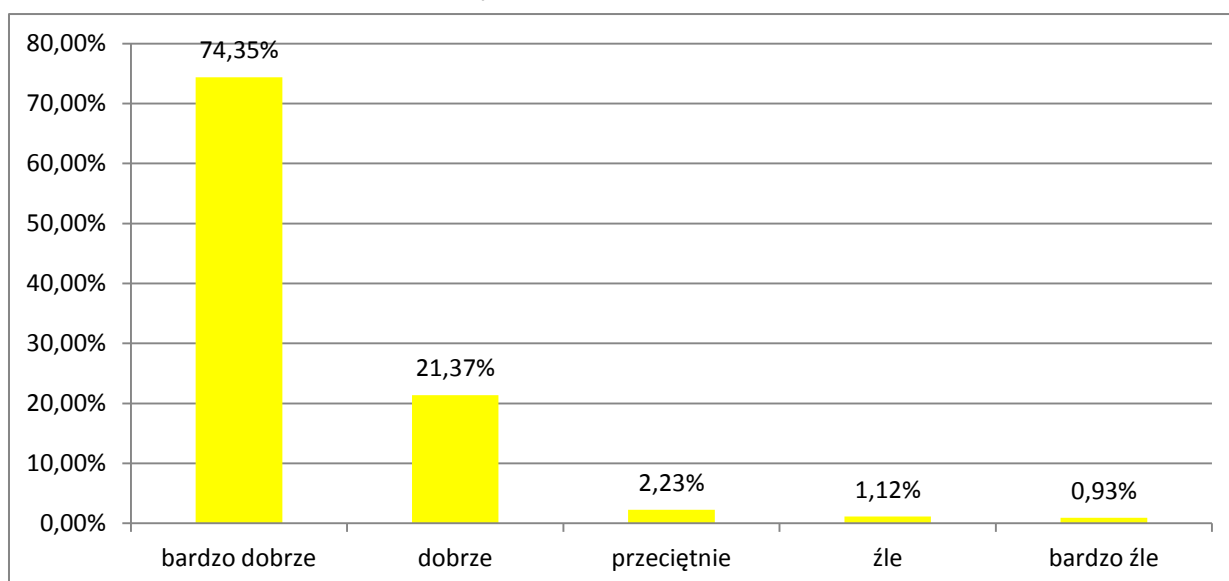
- Na pytanie o ocenę postępowania pracownika Urzędu w kontekście etyki i moralności, zdecydowana większość respondentów [88,16%] nie miała żadnych zastrzeżeń. Biorąc pod uwagę również odpowiedź wyrażającą mniejszy stopień pewności („raczej tak-9,21”), aż 97,37% klientów z próby nie formułowało żadnych zastrzeżeń w tym kontekście. Ogólnie rzecz biorąc, niecały 1% respondentów wyraziło negatywną ocenę pracownika, która dotyczyła niewłaściwego zachowania w stosunku do klienta. Zatem na podstawie zgromadzonych danych można stwierdzić, że problem nieetycznych zachowań względem klientów niemal nie występuje.

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



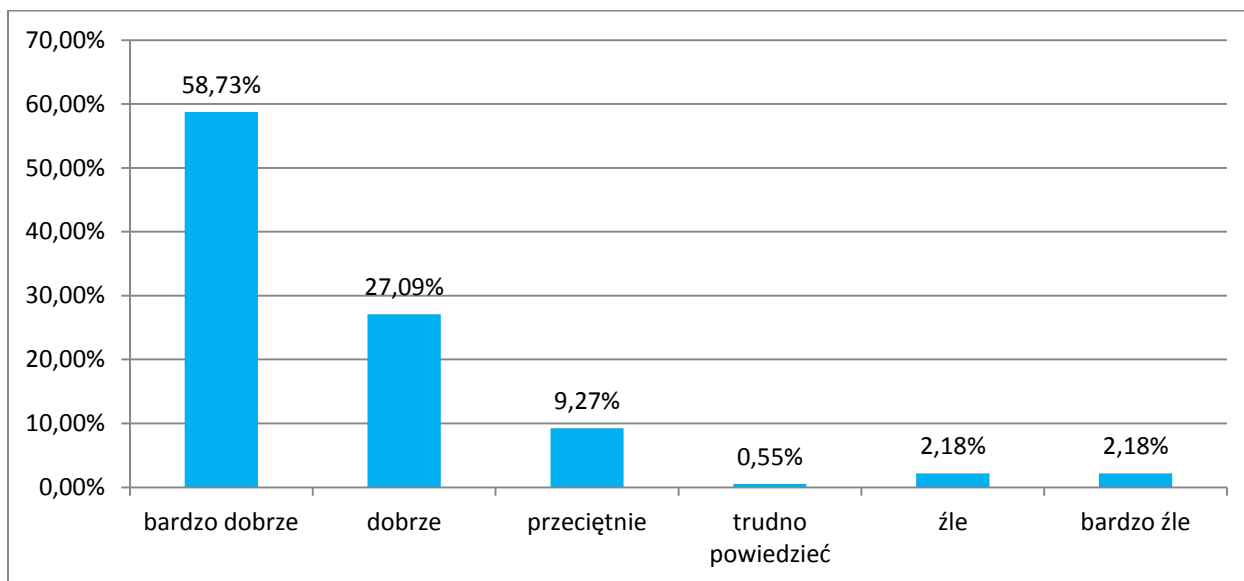
- Bardzo wysoko badani oceniają pracowników Urzędu, aż 95,72% respondentów oceniło urzędników „dobrze” lub „bardzo dobrze”, podczas gdy jedynie 2% wypowiedało się negatywnie.

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



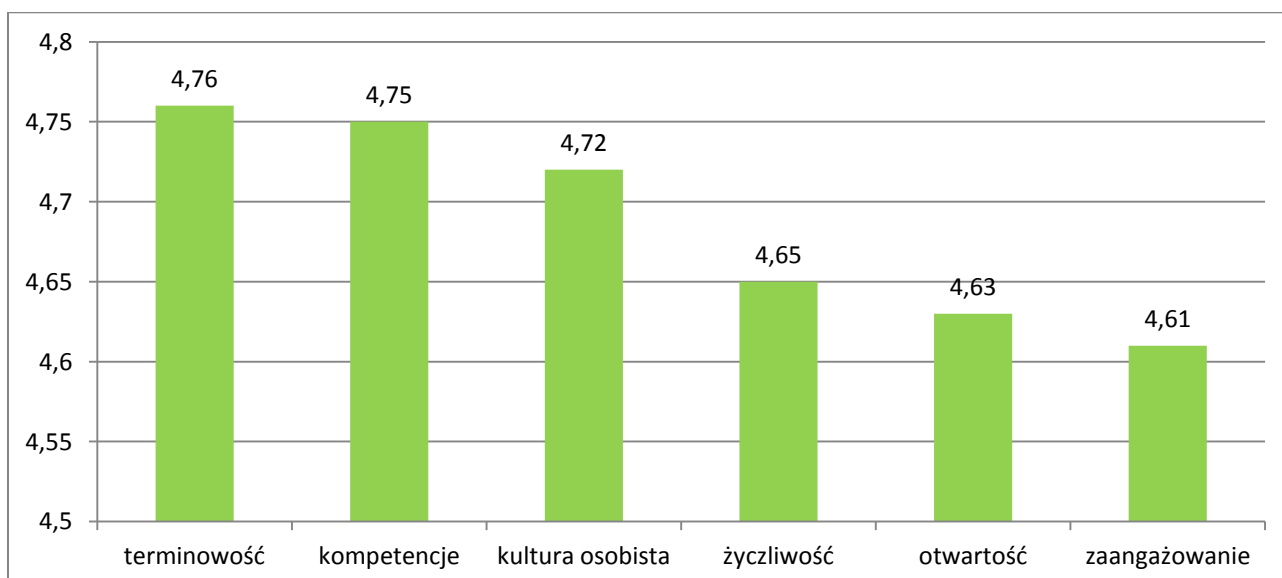
- Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku generalnie dobrze oceniają sprawność obsługi w placówkach Urzędu. Łącznie aż 85,82% respondentów ocenia pracę Urzędu „dobrze” lub „bardzo dobrze” [odpowiednio: 27,09% oraz 58,73%], a jedynie 4,36% wypowiedała się w tej kwestii negatywnie [2,18% „źle”; 2,18% „bardzo źle”]. Średnia ocena ogólnej pracy Urzędu na zastosowanej pięciostopniowej skali wynosi 4,39.

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



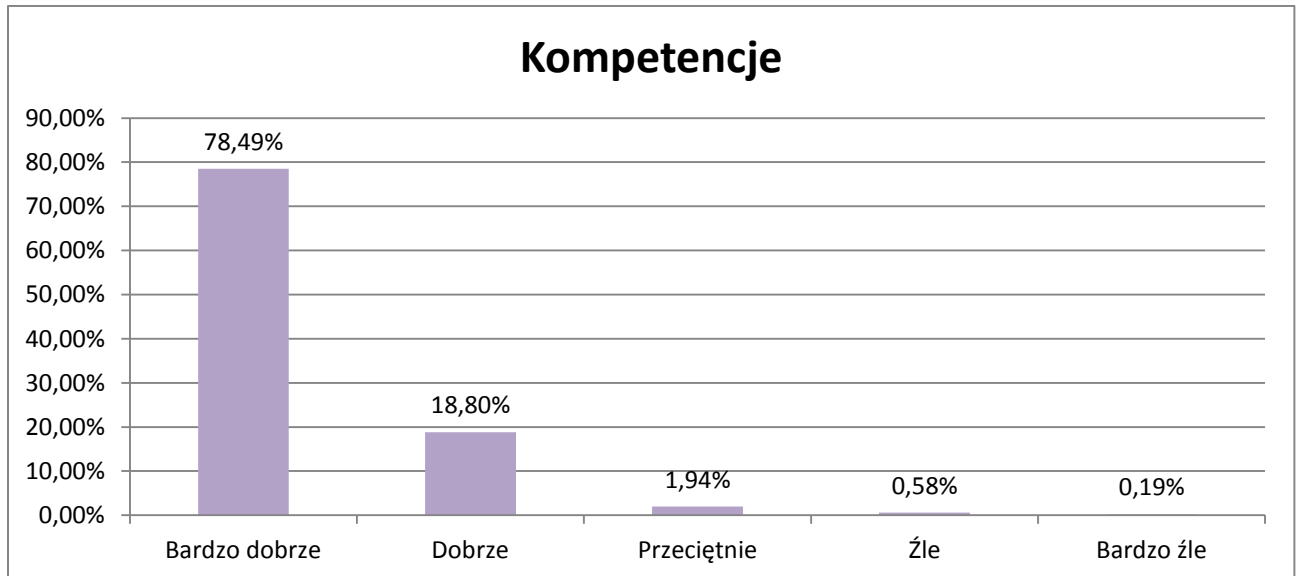
- Respondenci mogli oceniać pracownika Urzędu według sześciu kryteriów w 5-cio punktowej skali. Okazuje się, że najwyższe oceny uzyskano na skali „terminowość” [4,76], „kompetencje” [4,75] oraz „kultura osobista” [4,72]. Obszary, które zostały ocenione gorzej dotyczą bardziej „miękkich” umiejętności, takich jak: „życzliwość” [4,65], „otwartość” [4,63] oraz „zaangażowanie w wykonywanie zadania” [4,61].

Wykres 5. Ocena szczegółowa pracowników Urzędu. Średnie ocen.



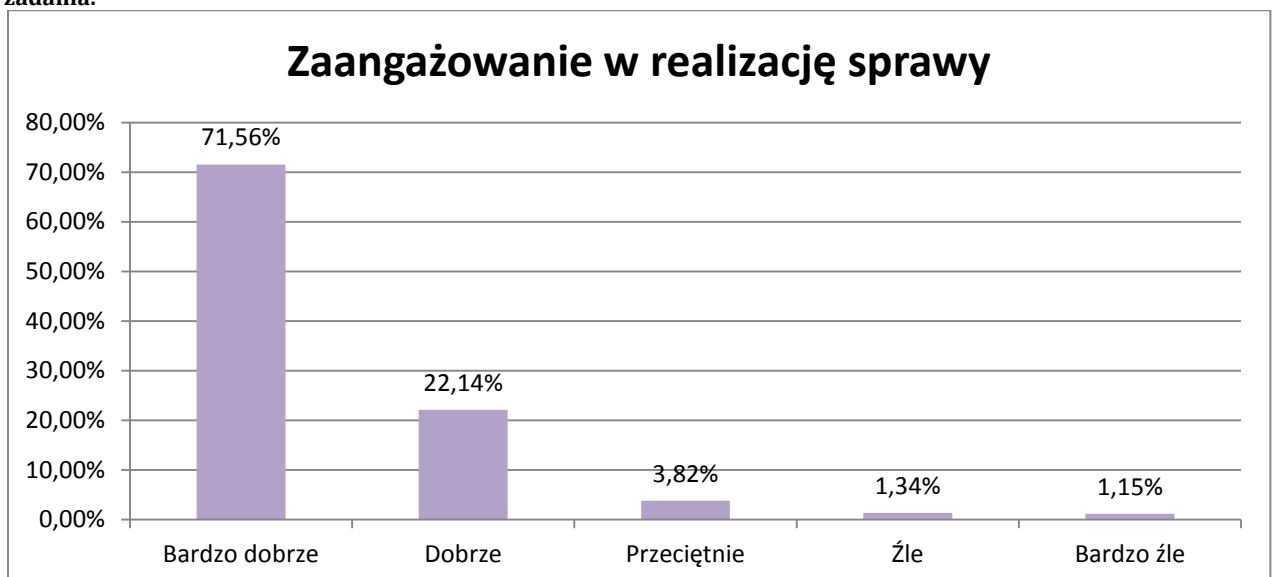
- Bardzo wysoko badani oceniają kompetencje urzędników, ponad 97% respondentów ocenia bardzo dobrze i dobrze, natomiast źle lub przeciętnie ocenia jedynie niecałe 3% respondentów.

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



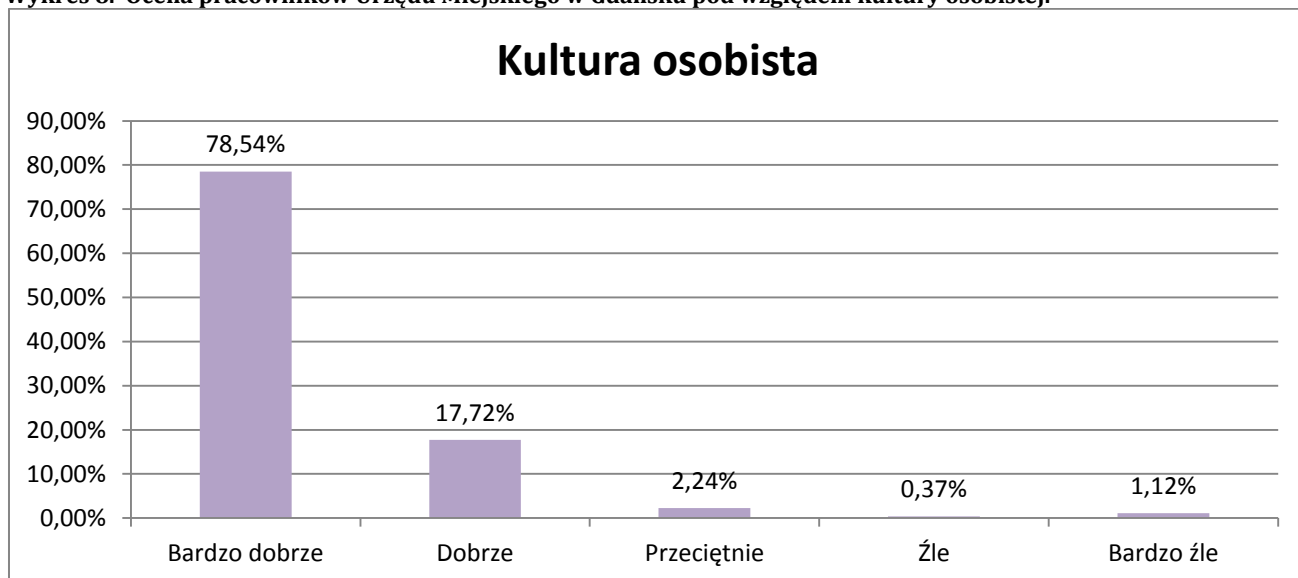
- Prawie 94% ankietowanych ocenia bardzo dobrze i dobrze zaangażowanie pracowników Urzędu w wykonywane zadania, źle lub bardzo źle zaangażowanie pracowników ocenia niecałe 3% respondentów

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



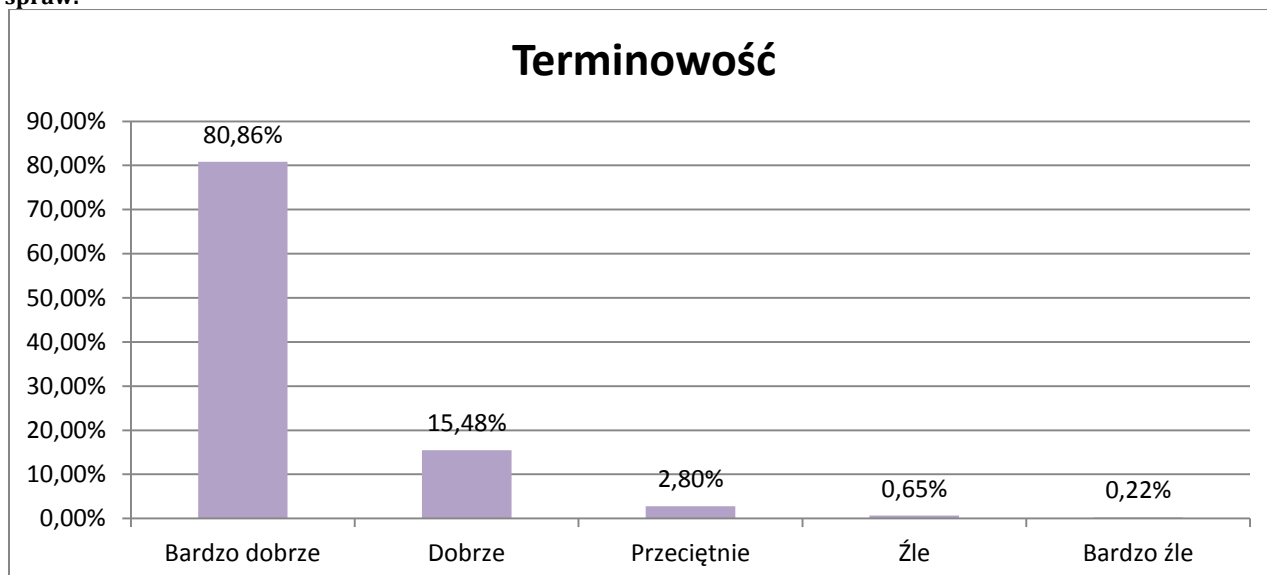
- 96,3% respondentów oceniło dobrze lub bardzo dobrze kulturę osobistą pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, źle kulturę osobistą ocenił 1,5% ankietowanych.

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



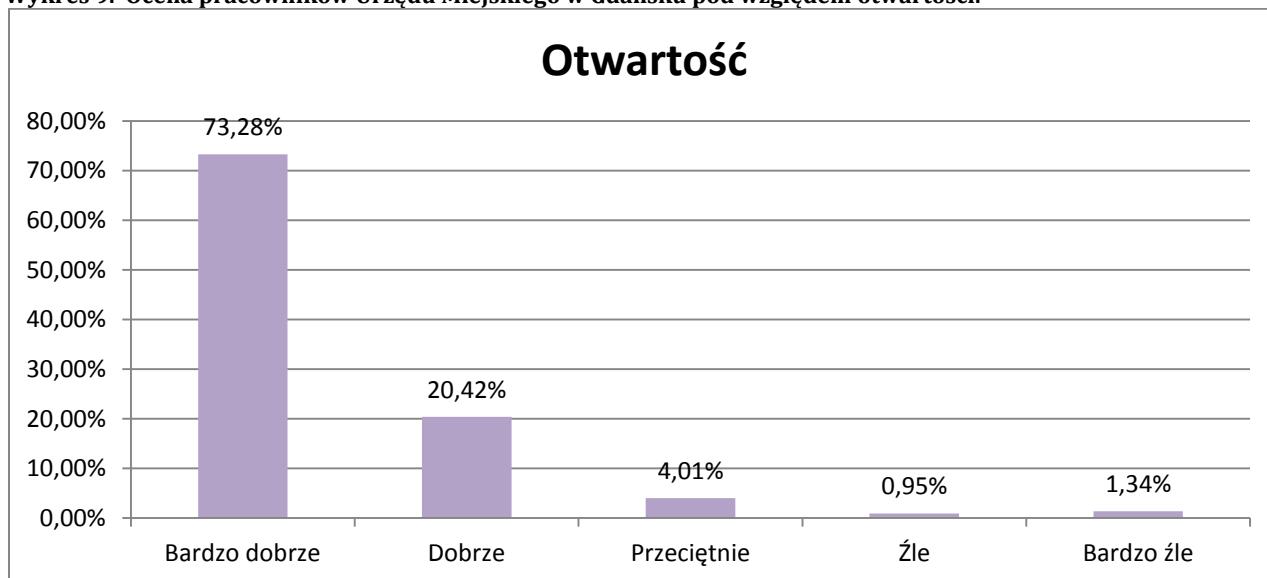
- Ponad 96% ankietowanych oceniło dobrze lub bardzo dobrze terminowość załatwianych spraw przez pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, źle i bardzo źle oceniło jedynie niecały 1% respondentów.

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



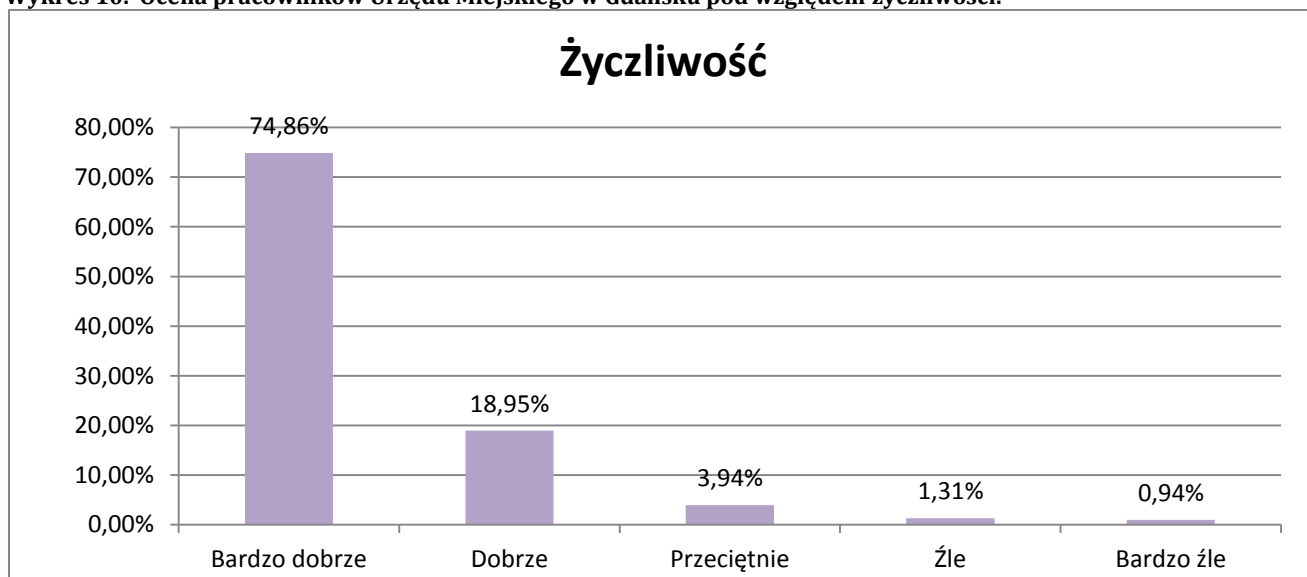
- Ok. 94% respondentów bardzo dobrze i dobrze ocenili pracowników pod względem otwartości, natomiast źle i bardzo źle opinie wyraziło ponad 2% ankietowanych.

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



- Ponad 94 % ankietowanych oceniło bardzo dobrze i dobrze pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem życzliwości, źle i bardzo źle zostali ocenieni pracownicy jedynie przez ok. 2 % respondentów.

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



Ad.2

W roku 2013 zarejestrowano 78 skarg złożonych przez mieszkańców. Siedem dotyczyło nieetycznego zachowania pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, z czego 5 z nich

uznano za bezzasadne. Dwie skargi związane były z niestosownym zachowaniem pracowników.

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

Ad.3

W roku 2013 Dyrektorzy wydziałów przedłożyli raporty dotyczące przestrzegania Kodeksu Etyki przez podległych pracowników. Wynika z nich, iż tylko w jednym wydziale były naruszenia Kodeksu Etyki. Naruszenia te zostały przekazane Prezydentowi Miasta oraz stosownym organom.

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.