|  |  |
| --- | --- |
|  | **2017** |

**RAPORT**

**z przeprowadzonego przeglądu i monitoringu**

**Kodeksu Etyki pracowników samorządowych zatrudnionych**

**w Urzędzie Miejskim w Gdańsku**



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 2017 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 2017 zostały wypełnione 391 ankiety „Opinia o Nas”, w tym było 368 pochwał, co stanowiło 94% opinii oraz 23 uwagi -6%.

**Wykres 1. Wyniki ankiety "Opinia o Nas"**

Dodatkowo Urząd Miejski w Gdańsku przeprowadził 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 [94,9%] nie miała żadnych zastrzeżeń. Biorąc pod uwagę również odpowiedź wyrażającą mniejszy stopień pewności („raczej tak-2,3”), aż 97,2% klientów próby nie formułowało żadnych zastrzeżeń w tym kontekście. Dwóch respondentów wyraziło negatywną ocenę, która dotyczyła niewłaściwego zachowania pracownika w stosunku do klienta. Zatem na podstawie zgromadzonych danych można stwierdzić, że problem nieetycznych zachowań względem klientów jest znikomy.

**Wykres 2. Moralne postępowanie pracowników [w %]**

* Badani wysoko oceniają pracowników Urzędu, aż 97% respondentów oceniło urzędników „dobrze” lub „bardzo dobrze”, podczas gdy ok. 1,4% wypowiadało się negatywnie.

**Wykres 3. Ocena pracownika obsługujacego [w %]**

* Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku generalnie dobrze oceniają sprawność obsługi w placówkach Urzędu. Łącznie aż 93,5% respondentów ocenia pracę Urzędu „dobrze” lub „bardzo dobrze” [odpowiednio: 21,2% oraz 72,3%], a jedynie 1,6% wypowiadała się w tej kwestii negatywnie [0,8% „źle”; 0,8% „bardzo źle”]. Średnia ocena ogólnej pracy Urzędu na zastosowanej pięciostopniowej skali wynosi 4,62.

**Wykres 4. Ocena sprawności obsługi klientów UM [w %]**

* Respondenci mogli oceniać pracownika Urzędu według sześciu kryteriów w 5-cio punktowej skali. Najwyższe oceny uzyskano na skali „otwartość” [4,89], „zaangażowanie w realizację sprawy” [4,86] oraz „kompetencje” [4,84]. Obszary, które zostały ocenione nieco gorzej dotyczą umiejętności, takich jak: „terminowość” [4,83], „kultura osobista” [4,85] oraz „życzliwość” [4,83].

**Wykres 5. Ocena pracowników Urzędu pod względem wybranych cech**

* Bardzo wysoko badani oceniają kompetencje urzędników, ponad 96% respondentów ocenia bardzo dobrze i dobrze, natomiast źle lub bardzo źle ocenia jedynie niecałe 1,8% respondentów.

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

* Ponad 96% ankietowanych ocenia bardzo dobrze i dobrze zaangażowanie pracowników Urzędu w wykonywane zadania, źle lub bardzo źle zaangażowanie pracowników ocenia niecałe 2,2% respondentów

**Wykres 7. Ocena pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem zaangażowania w realizację sprawy**

* 98,2% respondentów oceniło dobrze lub bardzo dobrze kulturę osobistą pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, tylko 1,2% ankietowanych wyraziło negatywna opinię na temat kultury osobistej Urzędników.

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

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

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

* Ponad 96% respondentów bardzo dobrze i dobrze oceniło pracowników pod względem otwartości, natomiast złe i bardzo złe opinie wyraziło prawie 2% ankietowanych.

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

* Ponad 97 % ankietowanych oceniło bardzo dobrze i dobrze pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem życzliwości, źle i bardzo źle zostali ocenieni pracownicy jedynie przez 1,2% respondentów.

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

**Ad.2**

W roku 2017 zarejestrowano 69 skarg złożonych przez mieszkańców. Siedem dotyczyło nieetycznego zachowania pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, z czego 6 z nich uznano za bezzasadne. Skargi związane były z niestosownym zachowaniem pracowników.

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

**Ad.3**

W roku 2017 Dyrektorzy wydziałów przedłożyli raporty dotyczące przestrzegania Kodeku Etyki przez podległych pracowników. Wynika z nich, iż prawie wszyscy pracownicy wykazują staranność w wykonywaniu zadań oraz stosują zasady: uczciwości, bezstronności, godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim oraz dbają o dobre imię Urzędnika i Urzędu.

W okresie objętym raportem w dwóch wydziałach wystąpiły przypadki zachowania nieetycznego.

W jednym wydziale zanotowano niewłaściwe zachowanie jednego z pracowników w stosunku do klienta zewnętrznego. Drugi przypadek to nieporozumienia powstałe między pracownikami, które zostały wyjaśnione na poziomie kierownictwa Wydziału.