|  |  |
| --- | --- |
|  | **2014** |

**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 2014 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 2014 zostało wypełnionych 171 ankiet „Opinia o Nas”. W tym były 102 pochwały, co stanowiło 60% opinii oraz 69 uwag -40%.

**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 [88,21%] nie miała żadnych zastrzeżeń. Biorąc pod uwagę również odpowiedź wyrażającą mniejszy stopień pewności („raczej tak-9,58”), aż 97,79% klientów z próby nie formułowało żadnych zastrzeżeń w tym kontekście. Ogólnie rzecz biorąc, ok 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 jest znikomy.

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

* Bardzo wysoko badani oceniają pracowników Urzędu, aż 93,97% respondentów oceniło urzędników „dobrze” lub „bardzo dobrze”, podczas gdy prawie 3% wypowiadało się negatywnie.

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

* Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku generalnie dobrze oceniają sprawność obsługi w placówkach Urzędu. Łącznie aż 88,7% respondentów ocenia pracę Urzędu „dobrze” lub „bardzo dobrze” [odpowiednio: 25,9% oraz 62,8%], a jedynie 3,5% wypowiadała się w tej kwestii negatywnie [2,8% „źle”; 0,7% „bardzo źle”]. Średnia ocena ogólnej pracy Urzędu na zastosowanej pięciostopniowej skali wynosi 4,48.

**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 „kompetencje” [4,73], „kultura osobista” [4,72] oraz „terminowość” [4,7]. Obszary, które zostały ocenione gorzej dotyczą bardziej „miękkich” umiejętności, takich jak: „życzliwość” [4,7], „otwartość” [4,67] oraz „zaangażowanie w wykonywanie zadania” [4,65].

**Wykres 5. Ocena szczegółowa pracowników Urzędu. Średnie ocen.**

* Bardzo wysoko badani oceniają kompetencje urzędników, prawie 95% respondentów ocenia bardzo dobrze i dobrze, natomiast źle lub przeciętnie ocenia jedynie ok 5% respondentów.

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

* Ponad 90% ankietowanych ocenia bardzo dobrze i dobrze zaangażowanie pracowników Urzędu w wykonywane zadania, źle lub bardzo źle zaangażowanie pracowników ocenia ok 2% respondentów

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

* 93,76% respondentów oceniło dobrze lub bardzo dobrze kulturę osobistą pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku, źle kulturę osobistą oceniło ponad 2% ankietowanych.

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

* Ponad 93% 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.**

* Niecałe 94% respondentów bardzo dobrze i dobrze ocenili pracowników pod względem otwartości, natomiast złe i bardzo złe opinie wyraziło ok 4% ankietowanych.

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

* Ponad 93 % ankietowanych oceniło bardzo dobrze i dobrze pracowników Urzędu Miejskiego w Gdańsku pod względem życzliwości, źle i bardzo źle zostali ocenieni pracownicy jedynie przez ok. 3 % respondentów.

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

**Ad.2**

W roku 2014 zarejestrowano 99 skarg złożonych przez mieszkańców. Dwanaście 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 2014 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.

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.