



Rokietnica, dnia 05.02.2012 r.

WYNIKI BADANIA ANKIETOWEGO

przeprowadzonego wśród interesantów Urzędu Gminy w Rokietnicy

Badania ankietowe przeprowadzono w okresie od 11 stycznia do 31 stycznia 2012 r. Ankiety dostępne były dla interesantów w Biurze Obsługi Interesanta Urzędu Gminy w Rokietnicy oraz na stanowiskach pracowniczych. Po wypełnieniu ankiety interesanci mogli wrzucić ją do urny, oddać w sekretariacie Urzędu, bądź przesłać do urzędu pocztą. Urna do wrzucania ankiet zlokalizowana została w Biurze Obsługi Interesantów Urzędu Gminy w Rokietnicy – parter. Ankieta była anonimowa.

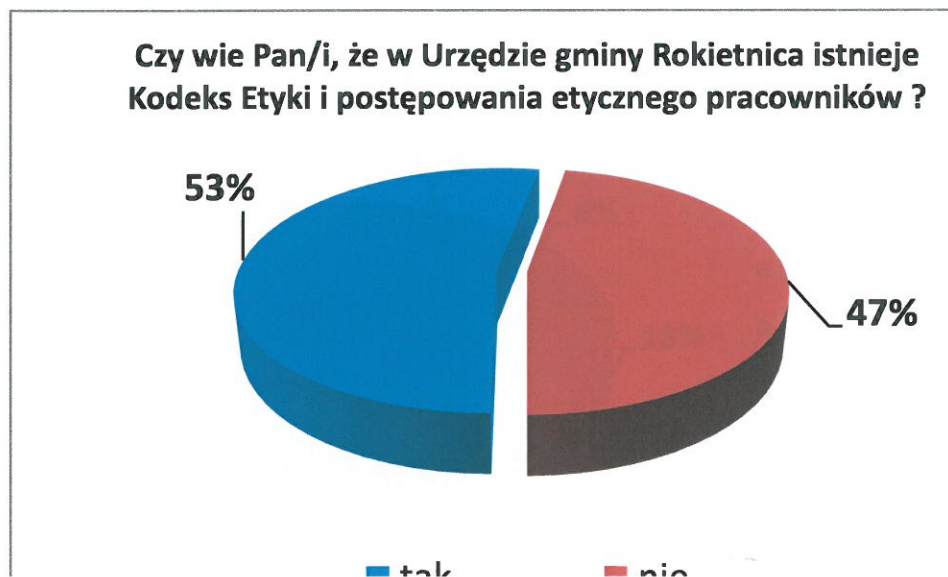
Z urny wyciągnięto 38 ankiet.

Interesanci poproszeni zostali o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania.

Pytanie 1.

Czy wie Pan/i, że w Urzędzie gminy Rokietnica istnieje Kodeks Etyki i postępowania etycznego pracowników ?

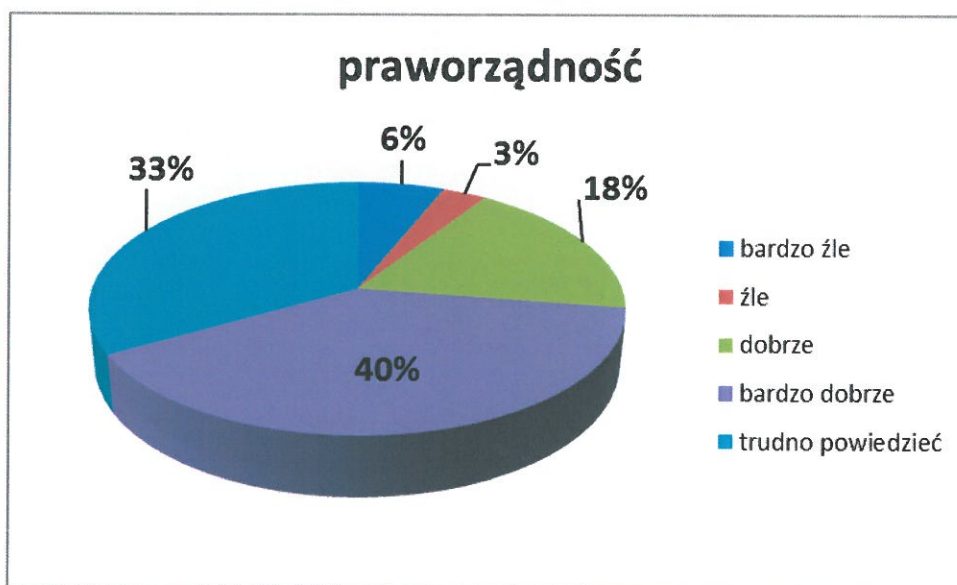
tak	19
nie	17

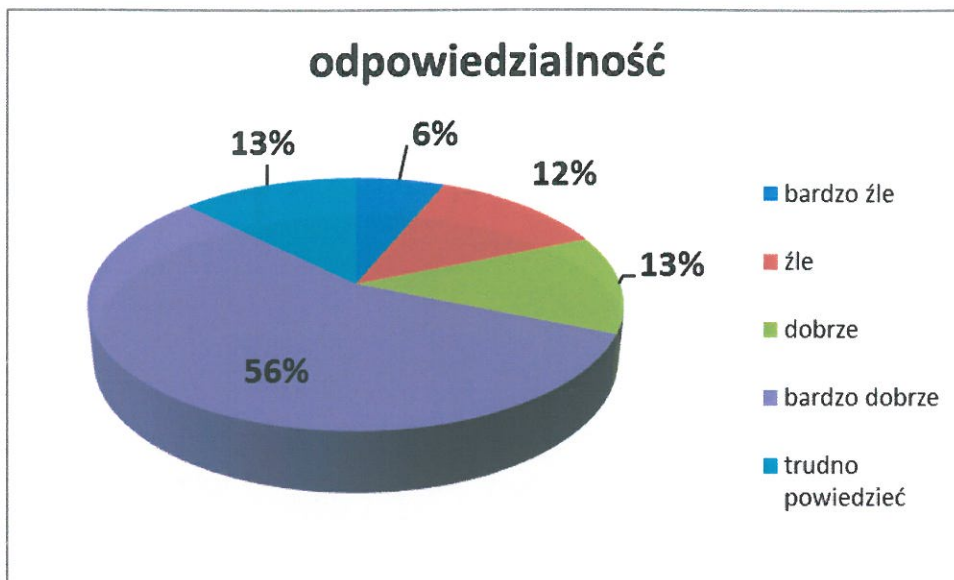


Pytanie 2.

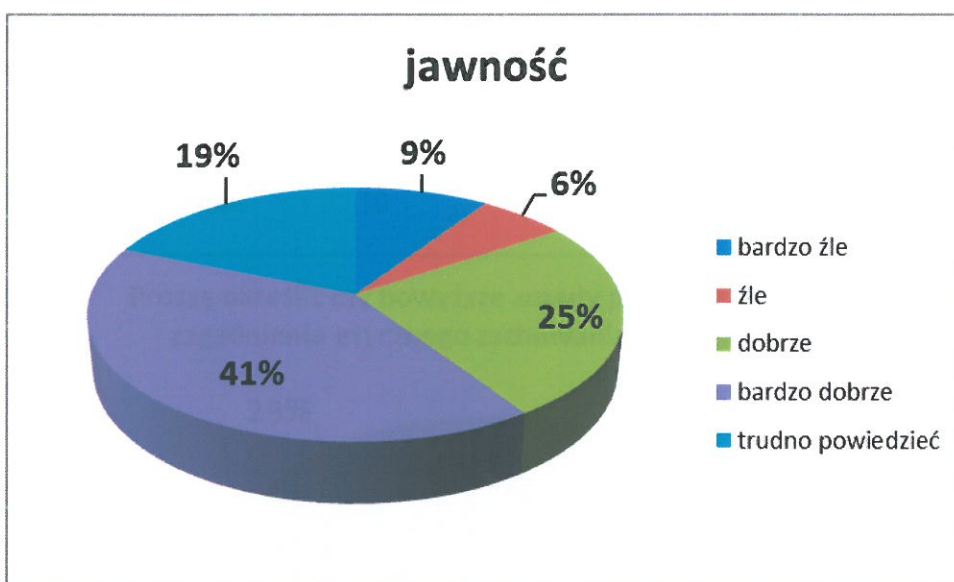
Jak oceniają Państwo przestrzeganie przez pracowników UG w Rokietnicy niżej podanych postaw etycznych ?

Wyszczególnienie	bardzo źle	źle	dobrze	bardzo dobrze	trudno powiedzieć
praworządność	2	1	6	13	11
bezstronność i bezinteresowność	4	2	6	15	6
odpowiedzialność	2	4	4	18	4
jawność	3	2	8	13	6
dbałość o dobre imię Urzędu i pracowników w nim zatrudnionych	4	1	5	18	5
godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim	5	0	9	16	3
uprzejmość i życzliwość w kontaktach z klientami	4	0	6	18	5

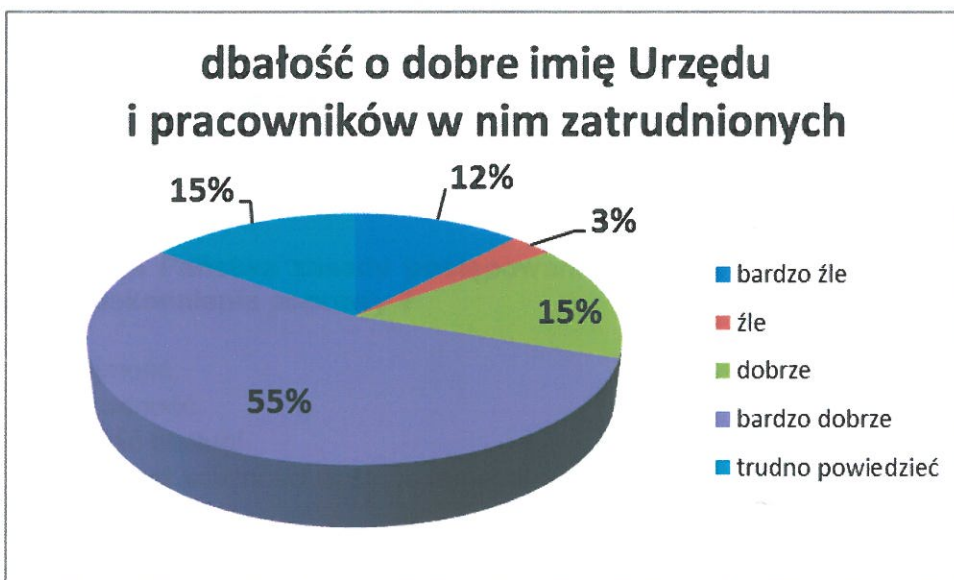




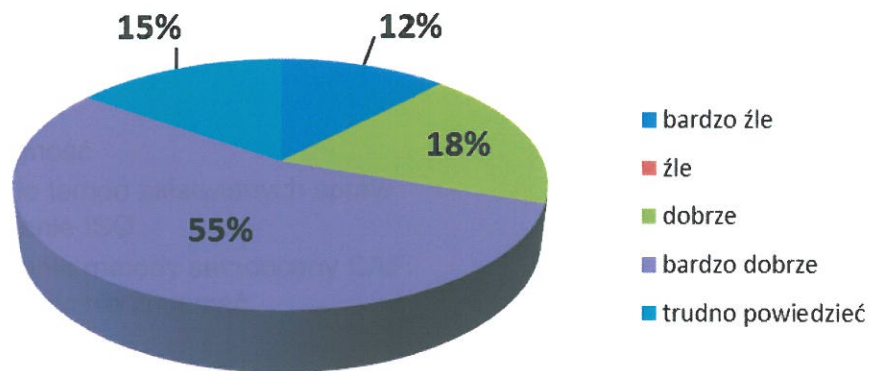
Na powyższe pytanie jedna osoba ankietowana nie udzieliła odpowiedzi.



Na powyższe pytanie jedna osoba ankietowana nie udzieliła odpowiedzi.



uprzejmość i życzliwość w kontaktach z klientami

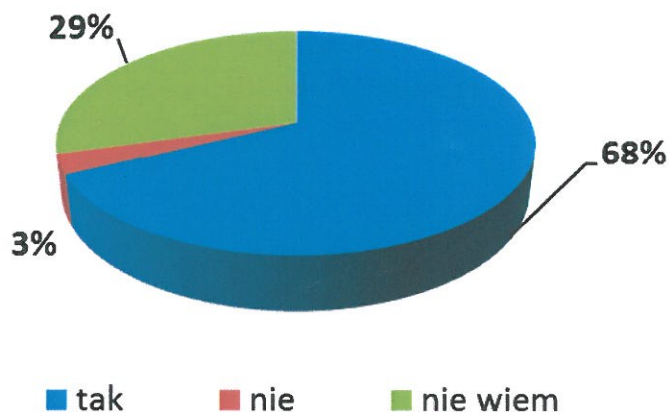


Pytanie 3.

Proszę określić czy powyższe zasady precyzyjnie ujmują zagadnienia etycznego zachowania urzędników ?

tak	23
nie	1
nie wiem	10

Proszę określić czy powyższe zasady precyzyjnie ujmują zagadnienia etycznego zachowania urzędników ?



Pytanie 4.

Jakie zadaniem Państwa zasady postępowania pracowników UG w Rokietnicy wymagają doskonalenia poprawy ?

- | | |
|--|-----|
| - uprzejmość, | - 2 |
| - bezstronność | - 1 |
| - szybkość obsługi | - 1 |
| - w pierwszej kolejności obsługa osób niepełnosprawnych i kobiet w ciąży | - 1 |
| - życzliwość | - 1 |



62U04APG

- nie przenosić spraw służbowych poza urząd i nie komentować ich z rodziną - 1
- punktualność - 1
- przekazywana informacja powinna być pełna i wyczerpująca (USC zameldowanie) - 1

zalety:

- uprzejmość - 1
- szybkie tempo załatwianych spraw - 1
- wdrożenie ISO - 1
- wdrożenie metody samooceny CAF - 1
- proszę nic nie zmieniać - 3

Ponadto:

- bez uwag - 18
- żadnej odpowiedzi - 9

- może zacząć od oceny niektórych petentów i ich kultury - 1
- ankieta pusta - 2

