



Rokietnica, dnia 25.02.2013 r.

WYNIKI BADANIA ANKIETOWEGO

przeprowadzonego wśród interesantów Urzędu Gminy w Rokietnicy

Badania ankietowe przeprowadzono w okresie od 21 stycznia do 22 lutego 2013 roku. 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.

Urna do wrzucania ankiet zlokalizowana została w Biurze Obsługi Interesantów Urzędu Gminy w Rokietnicy – parter.

Ankieta była anonimowa.

Z urny wyciągnięto 28 ankiet.

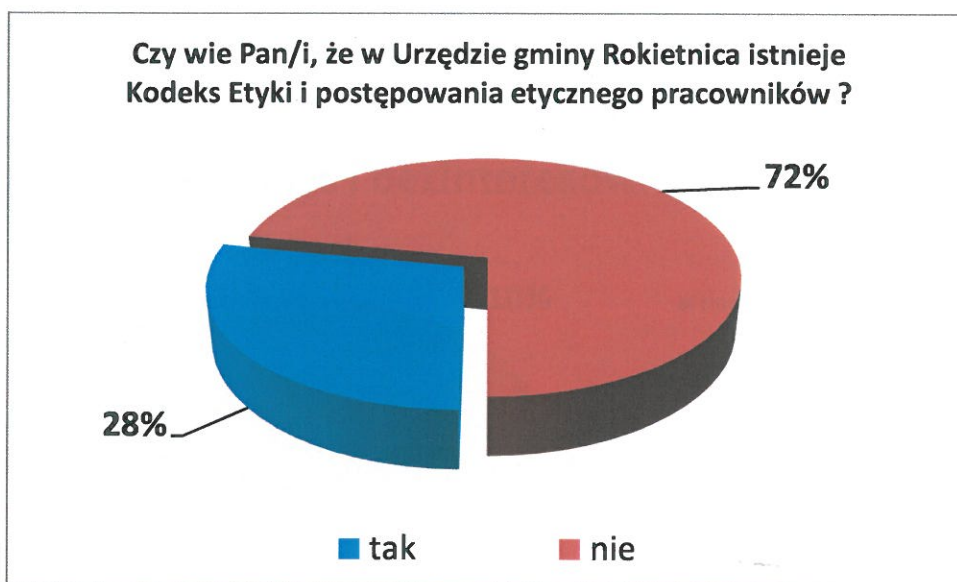
Interesanci poproszeni zostali o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania.

Pytanie 1.

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

tak	7
nie	18

3 ankietowanych na niniejsze pytanie nie udzieliło odpowiedzi.

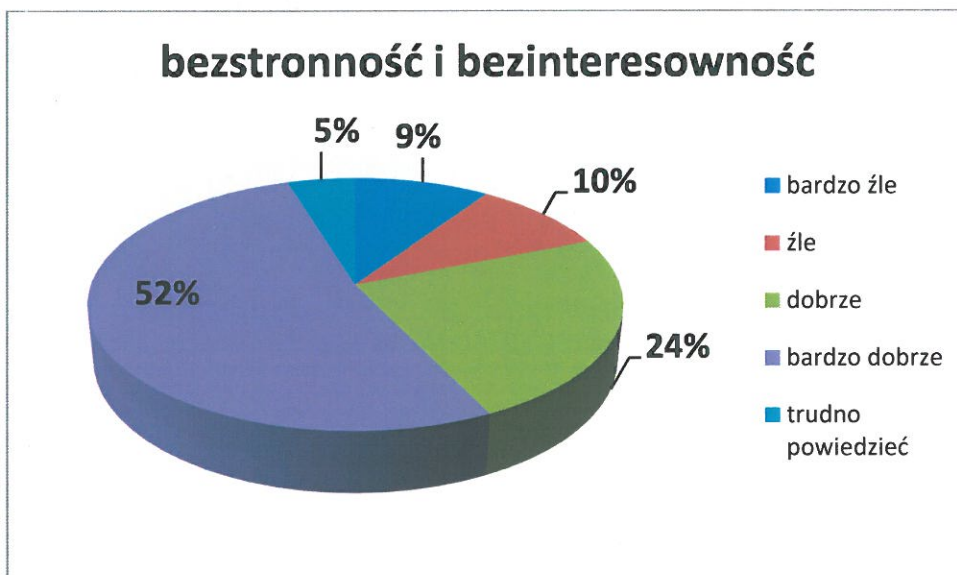
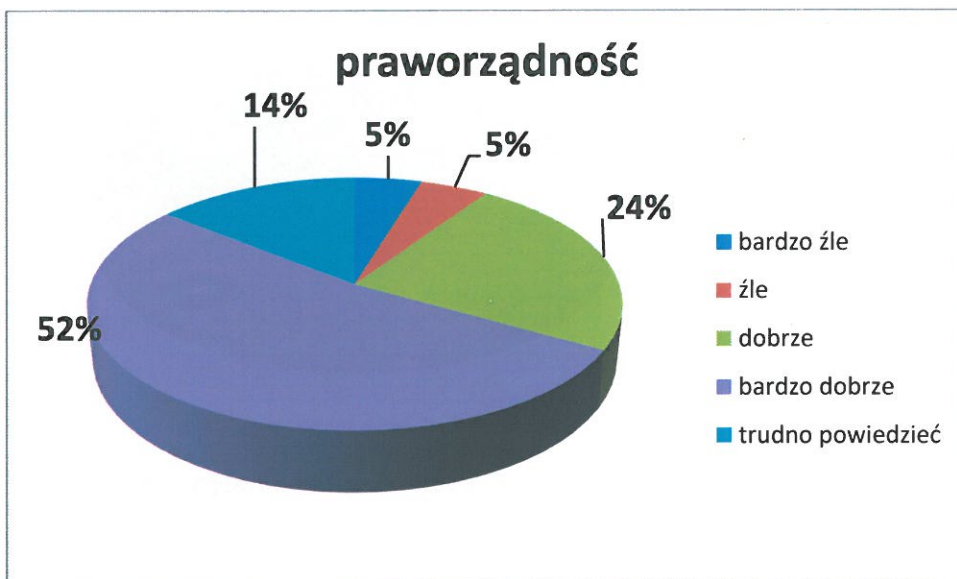


Pytanie 2.

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

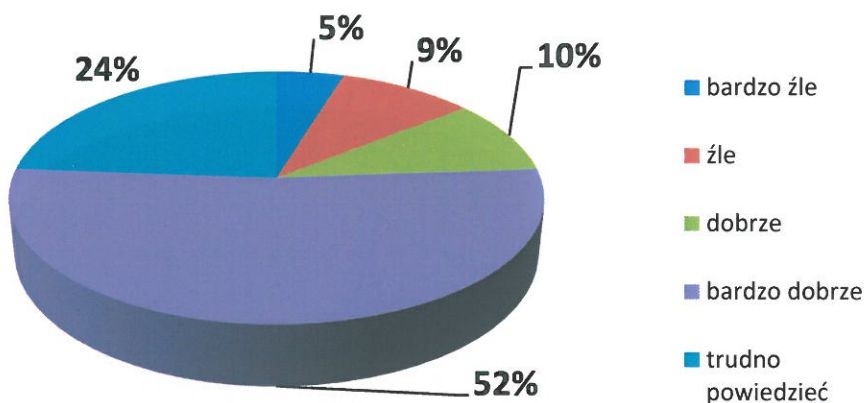
Wyszczególnienie	bardzo źle	źle	dobrze	bardzo dobrze	trudno powiedzieć
praworządność	1	1	5	11	3
bezstronność i bezinteresowność	2	2	5	11	1
odpowiedzialność	1	2	2	11	5
jawność	0	3	4	7	6
dbałość o dobre imię Urzędu i pracowników w nim zatrudnionych	1	1	4	15	0
godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim	0	2	5	14	0
uprzejmość i życzliwość w kontaktach z klientami	1	0	5	15	0

Na powyższe pytanie 7 osób ankietowanych nie udzieliło żadnej odpowiedzi.

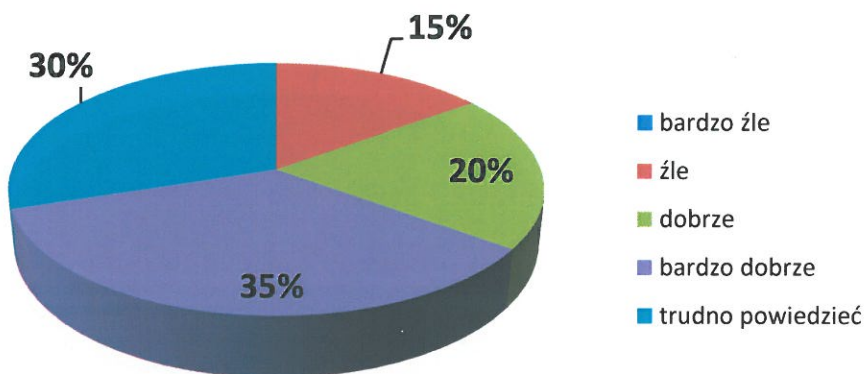


02U04CYC

odpowiedzialność

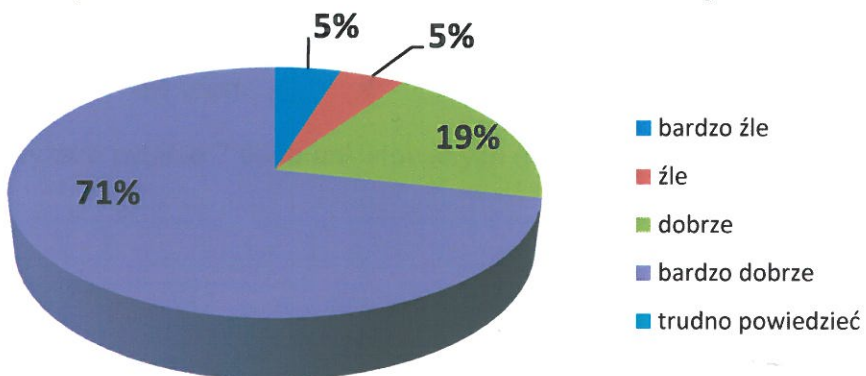


jawność

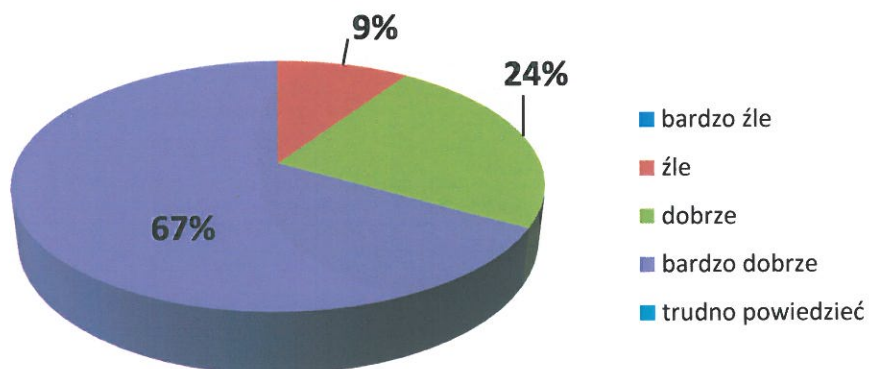


Na powyższe pytanie jedna osoba ankietowana nie udzieliła odpowiedzi.

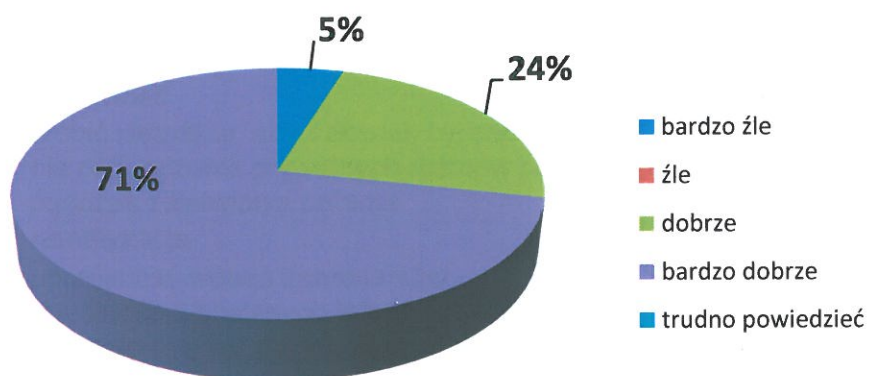
dbałość o dobre imię Urzędu i pracowników w nim zatrudnionych



godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim



uprzejmość i zyczliwość w kontaktach z klientami



Pytanie 3.

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

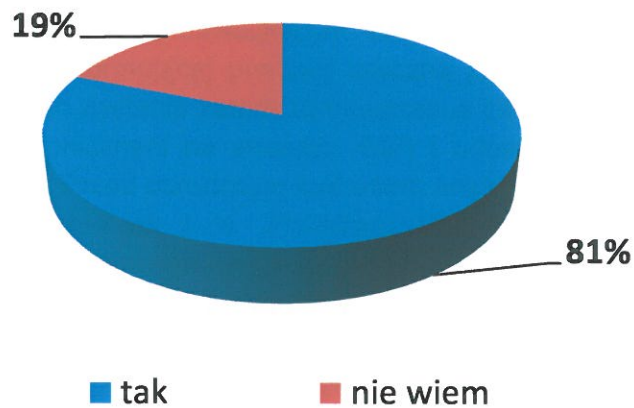
tak	17
nie	0
nie wiem	4

Na powyższe pytanie 7 osób ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi.



82U04CYC

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 ?

- | | |
|---|-----|
| - grzeczność | - 1 |
| - życzliwość | - 1 |
| - zrobić wszystko, aby człowiek był zadowolony | - 1 |
| - nie prowadzenie prywatnych rozmów przez tel. służbowe podczas załatwiania petenta | - 1 |
| - klimatyzacja | - 1 |
| - uprzejmość wobec interesantów | - 1 |
| - rzetelność udzielanych informacji | - 1 |
| - przydałby się na twarzy uśmiech | - 1 |
| - tak | - 1 |

Ponadto:

- | | |
|---------------------------|------|
| - bez uwag | - 4 |
| - żadnej odpowiedzi | - 16 |
| - są w pełni zadowolające | - 1 |

Pytanie 4. miało charakter otwarty. Respondenci poproszeni w nim zostali o wskazanie tych zasad postępowania pracowników UG w Rokietnicy, które wymagają doskonalenia i poprawy. Żadna ze wskazanych kategorii nie miała charakteru dominującego, a udzielone odpowiedzi można określić mianem konieczności takiego działania, by klient wyszedł z Urzędu zadowolony. Prawie 75% ankietowanych bądź nie udzieliło żadnej odpowiedzi (57%), bądź nie wniosło uwag (14%), bądź było w pełni zadowolonych (3,5%).



02U04CYC

Podsumowując wyniki badania ankietowego należy wskazać na kilka istotnych wniosków:

- 1) Nasi klienci nie są w zadawalającym stopniu zorientowani o istnieniu w Urzędzie regulacji normującej postawę etyczną jego pracowników. W Biurze Obsługi Interesanta zostanie zatem zamieszczona informacja o Kodeksie (wraz z adresem elektronicznym na stronach BIP) i udostępniona do wglądu jego papierowa wersja. Przed corocznym badaniem ankietowym, zarówno na stronie internetowej Urzędu, jak i w „Rokickich Wiadomościach”, zamieszczona zostanie stosowna informacja na ten temat.
- 2) Pomimo braku wiedzy o wprowadzeniu w Urzędzie Kodeksu Etyki, nasi interesanci z aprobatą odnoszą się do jego zawartości. Zestaw poddanych ocenie norm etycznych uznany został w ponad 80% za precyzyjnie ujmujący badane zagadnienia.
- 3) Najwyżej ocenionymi kategoriami zostały postawy i działania wizerunkowe takie jak: życzliwość i uprzejmość w kontaktach z klientami, dbanie o dobre imię Urzędu oraz godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim.
- 4) Wśród kategorii jakościowych aż 75% ankietowanych jako bardzo dobrze (52%) i dobrze (24%) przestrzegana przez pracowników normę uznało praworządność, bezstronność i bezinteresowność.
Odpowiedzialność oceniona została także wysoko (52% - bardzo dobrze, 10% - dobrze. Jednak w tej kategorii aż 24% respondentów udzieliło odpowiedzi „nie mam zdania”, co może świadczyć o braku wiedzy na temat konsekwencji działań podejmowanych przez urzędników, w tym szczególnie tych negatywnych.
- 5) Kategorią wymagającą monitorowania i poprawy jest natomiast jawność działania. Rozumieć ją należy zarówno jako klarowność i przejrzystość procedur, jak i stopień dotarcia z informacją oraz otwartość na inicjatywy o charakterze konsultatywnym.

KIEROWNIK REFERATU
ORGANIZACYJNEGO I PROMOCJI
Antczak
mgr Agnieszka Antczak



62U04CYC