



Gmina Rokietnica



Urząd Gminy w Rokietnicy
62-090 Rokietnica, ul. Gołęzińska 1
tel.: +48 61 81 45 251, +48 61 89 60 600
fax: +48 61 81 45 082
e-mail: urząd@rokielnica.pl
www.rokielnica.pl
NIP 777-283-48-84
Poznański Bank Spółdzielczy
w Poznaniu o/Rokietnica
69 9043 1041 3041 0023 9110 0001

Rokietnica, dn. 05-03-2014 r.

WYNIKI BADANIA ANKIETOWEGO

przeprowadzonego wśród interesantów Urzędu Gminy w Rokietnicy

Badania ankietowe przeprowadzono w okresie od 13 stycznia do 4 marca 2014 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.

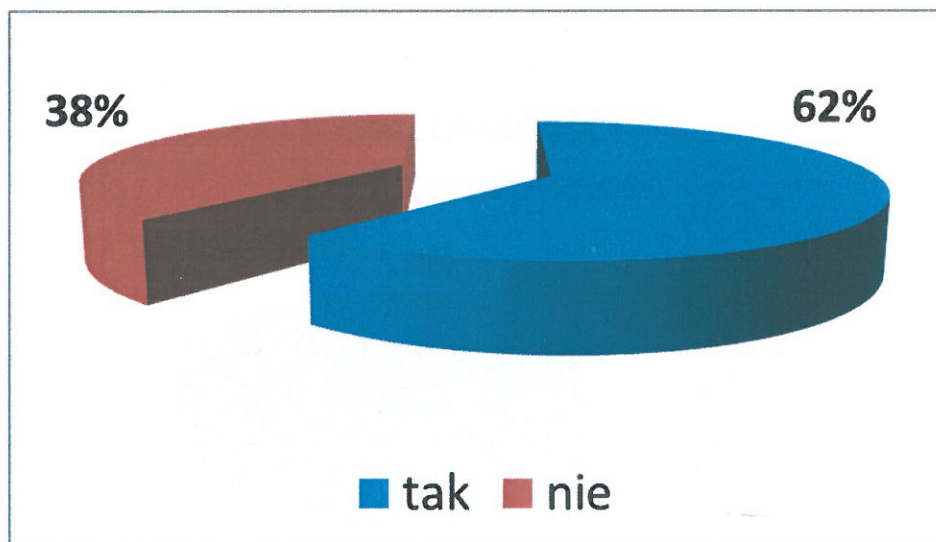
Z urny wyciągnięto 13 ankiet.

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	8
nie	5



02U01BJ9X

Pytanie 2.

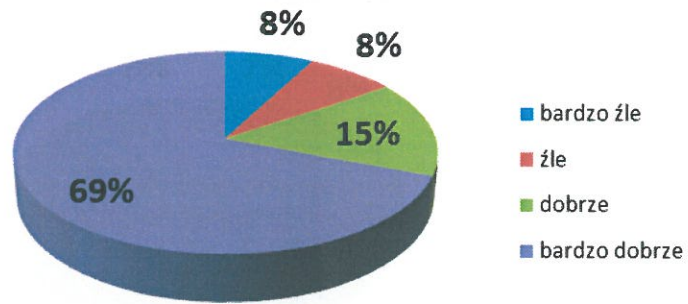
Jak oceniają Państwo przestrzeganie przez pracowników UG w Rokietnicy niżej podanych postaw etycznych ?

Wyszczególnienie	bardzo źle	źle	dobrze	bardzo dobrze	trudno powiedzieć
praworządność	1	0	4	8	0
bezstronność i bezinteresowność	1	1	3	8	0
odpowiedzialność	1	1	2	9	0
jawność	1	1	2	9	0
dbałość o dobre imię Urzędu i pracowników w nim zatrudnionych	1	0	3	9	0
godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim	1	0	1	10	1
uprzejmość i życzliwość w kontaktach z klientami	1	0	1	11	0

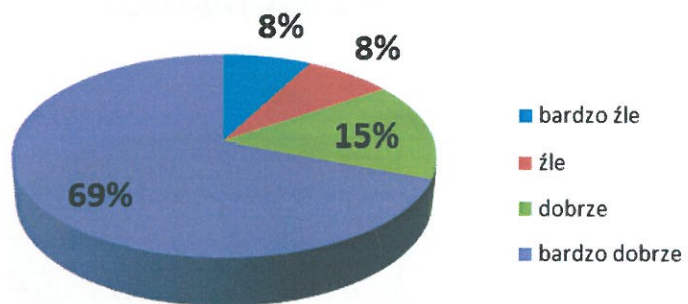


02U01BJ9X

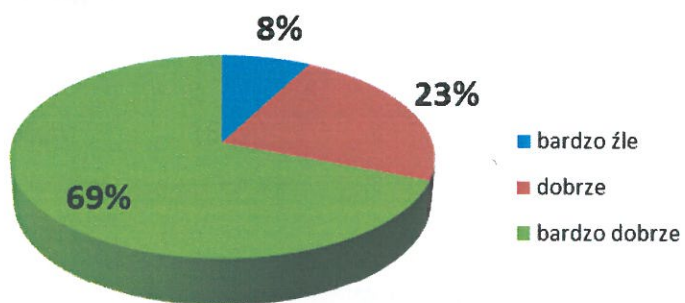
odpowiedzialność



jawność

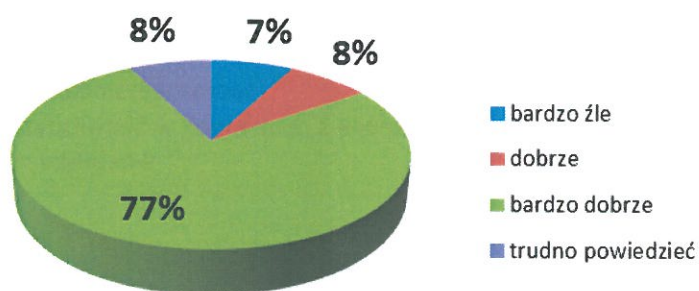


dbałość o dobre imię UG

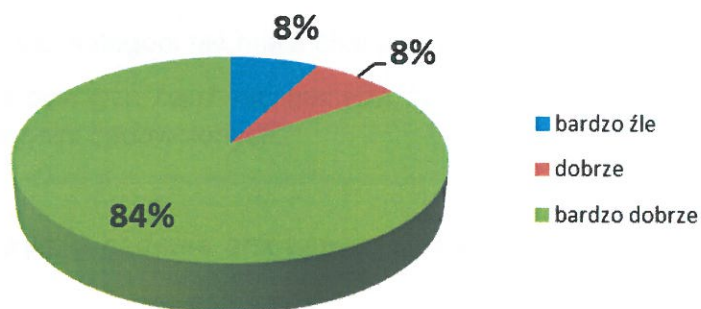


02061BJ9X

godne zachowanie się w miejscu pracy



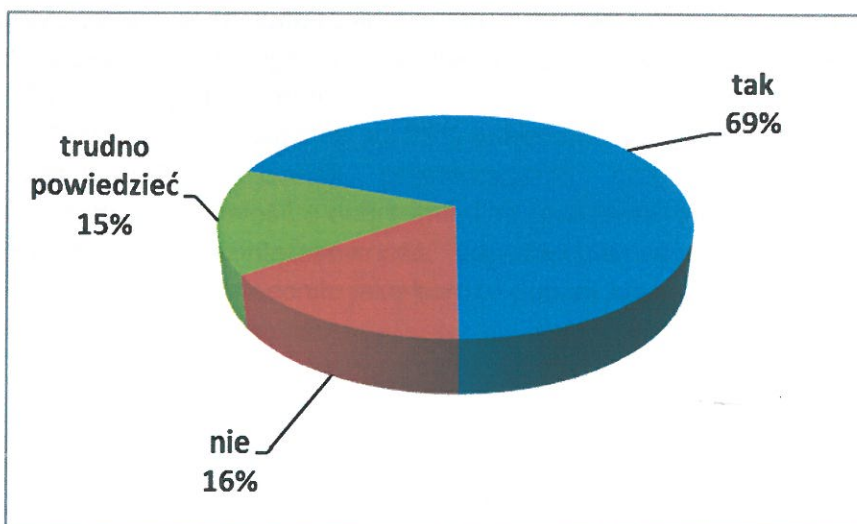
uprzejmość i życzliwość w kontaktach z klientami



Pytanie 3.

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

tak	11
nie	8
nie wiem	19



Pytanie 4.

Jakie zadaniem Państwa zasady (standardy) postępowania pracowników UG w Rokietnicy podczas pełnienia przez nich służby pracowniczej wymagają doskonalenia/poprawy ?

- | | |
|--|-----|
| - bezstronność i bezinteresowność | - 2 |
| - uprzejmość i życzliwość w kontaktach z klientami | - 1 |
| - brak własnych interesów | - 1 |

Ponadto:

- | | |
|-------------------|-----|
| - brak uwag | - 6 |
| - brak odpowiedzi | - 3 |
| - nie | - 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.

Prawie 85% ankietowanych bądź nie udzieliło żadnej odpowiedzi, bądź nie wniosło uwag, bądź było w pełni zadowolonych.

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.
- 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 60% za precyzyjnie ujmujący badane zagadnienia.
- 3) Najwyżej ocenionymi kategoriami zostały postawy i działania wizerunkowe takie jak: życzliwość i uprzejmość w kontaktach z klientami oraz godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim.
- 4) Wśród kategorii jakościowych aż 92% ankietowanych jako bardzo dobrze (61%) i dobrze (31%) ocenili przestrzeganie przez pracowników normę praworządność i dbałość o dobre imię UG i pracowników w nim zatrudnionych.
- 5) Bezstronność i bezinteresowność, odpowiedzialność i jawność ankietowani 85 % ankietowanych oceniło jako bardzo dobrze lub dobrze.

KIEROWNIK REFERATU
ORGANIZACYJNEGO I PROMOCJI
Antczak
mgr Agnieszka Antczak



82U01BJ9X