

**Raport dotyczący przeglądu i monitoringu Kodeksu etyki pracowników Starostwa
Powiatowego w Poznaniu**

1. Wstęp

W związku z kontynuacją akcji „Przejrzysta Polska” oraz zgodnie z procedurą przeglądu i monitoringu Kodeksu etyki, ustaloną Zarządzeniem Nr 44/2010 Starosty Poznańskiego z dnia 16.06.2010r. wśród pracowników i mieszkańców powiatu zostały przeprowadzone anonimowe ankiety dotyczące funkcjonowania kodeksu etyki.

Kodeks etyki pracowników Starostwa został wprowadzony dnia 25.04.2005 r. Zarządzeniem Nr 55/05 Starosty Poznańskiego, a następnie zmodyfikowany Zarządzeniem nr 44/2010 z jego treścią można zapoznać się na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz w Intranecie.

Przegląd i monitoring kodeksu ma na celu rozpowszechnienie jego treści oraz zapoznanie się z opinią pracowników i społeczności lokalnej na jego temat. Spostrzeżenia i uwagi mogą posłużyć do zmiany zapisów w kodeksie i być podstawą zmiany zachowań pracowników w kierunku pożądaných postaw.

Zgodnie z procedurą ankieta przeznaczona dla mieszkańców powiatu dostępna jest stronach Biuletynu Informacji Publicznej (www.bip.powiat.poznan.pl), w punkcie Informacja, a także jest wyłożona w korytarzu przy Wydziale Administracji Architektoniczno-Budowlanej.

Ankiety dla pracowników zamieszczono w Intranecie, udostępniono w Punkcie Informacja, a także rozdano podczas odbywających się szkoleń z etyki dla pracowników.

Wypełnioną ankietę można było wrzucać do oznaczonych skrzynek, znajdujących się przy Punkcie Informacja oraz w korytarzu przy Wydziale Administracji Architektoniczno-Budowlanej lub przekazać pracownikom Informacji.

2. Analiza wyników ankiety dla mieszkańców powiatu

Ankieta skierowana do społeczności lokalnej składa się z 6 pytań. Jedno z nich to pytanie otwarte i 2 półotwarte. Złożono 4 ankiety.

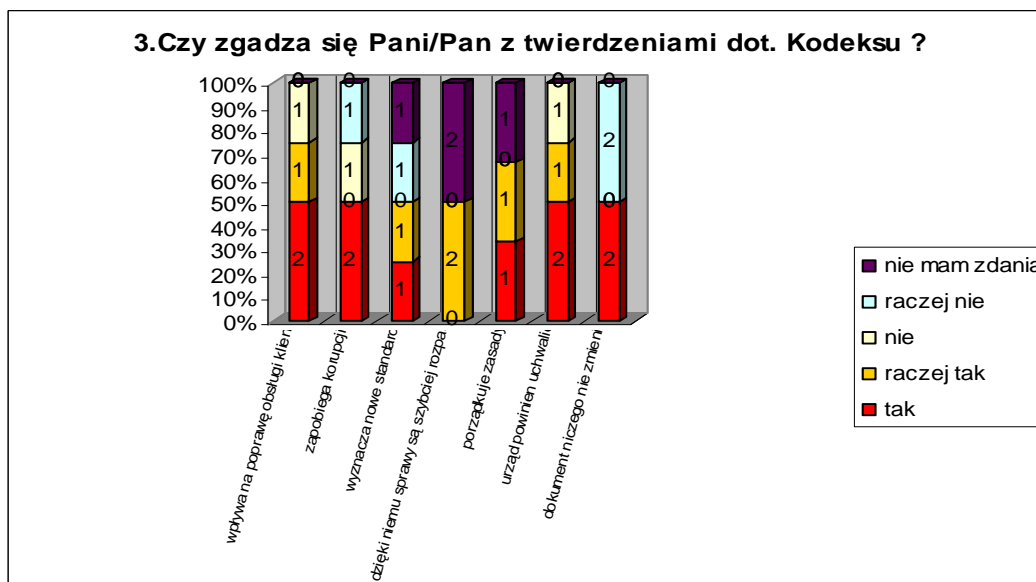
Z przeprowadzonych badań wynika, że 75% mieszkańców nie słyszała o wprowadzeniu kodeksu etyki. Pozostałe 25% ankietowanych, którzy odpowiedzieli twierdząco na to pytanie, jako źródło wiedzy o kodeksie etyki podaje stronę internetową BIP (*patrz Wykres 1*).

Wykres nr 1
Źródła wiedzy na temat Kodeksu



Ankietowani odpowiedzieli także na pytanie czy zgadzają się z faktem, że Kodeks etyki istotnie oddziałuje na funkcjonowanie Starostwa oraz pracę urzędników. W 75% zdaniem ankietowanych Kodeks wpływa na poprawę obsługi klienta w sposób bardzo znaczący i znaczący. Ok. 50% ankietowanych jest zdania, że Kodeks zapobiega także korupcji. Ok. 25% odpowiedzi pokazuje, iż Kodeks porządkuje zasady funkcjonowania oraz wyznacza nowe standardy. Zdaniem ankietowanych wprowadzenie Kodeksu w stopniu niewielkim wpływa na skrócenie czasu obsługi klientów. Ponadto w znaczącym procencie odpowiedzi ok. 50% ankietowani stwierdzili, że ich zdaniem wprowadzenie Kodeksu nie powoduje żadnych zmian w funkcjonowaniu Starostwa (patrz Wykres 2).

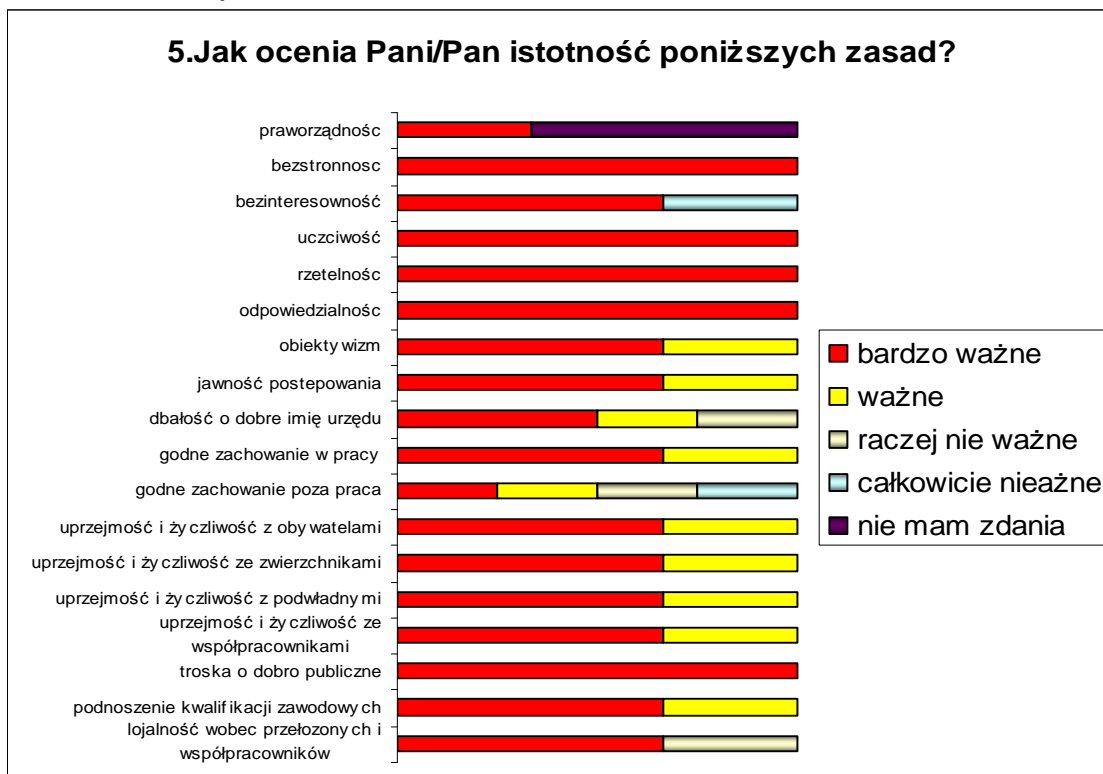
Wykres nr 2
Ocena twierdzeń dot. Kodeksu etyki



Kolejne pytanie dotyczyło zasad postępowania przez pracowników Starostwa. Mieszkańcy najczęściej wymieniali: bezstronność, rzetelność, uczciwość, odpowiedzialność i troskę o dobro publiczne. Do ważnych zaliczono: obiektywizm, jawność postępowania, uprzejmość i życzliwość w kontaktach z obywatelami, współpracownikami, zwierzchnikami i podwładnymi. W dalszej kolejności cenione są: dbałość o dobre imię urzędu oraz lojalność względem przełożonych i współpracowników.

Wszystkie spośród wskazanych zasad znajdują swój odpowiednik w zapisach Kodeksu etyki (patrz Wykres 3).

Wykres nr 3
Ocena znaczenia wskazanych zasad



3. Analiza wyników ankiety dla pracowników Starostwa

Ankieta dla pracowników zawiera 11 pytań, w większości to pytania zamknięte, 2 półotwarte. Otrzymano 25 ankiet.

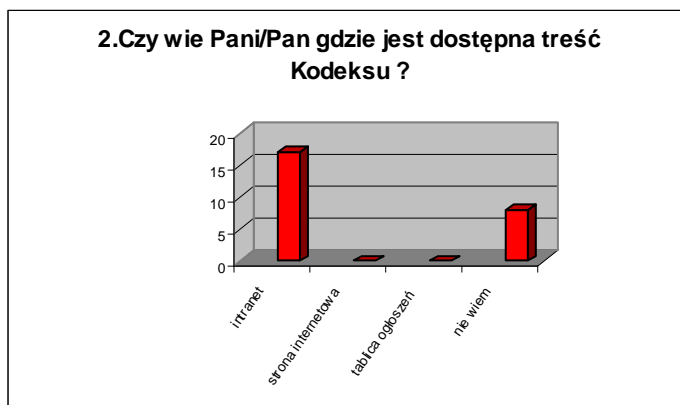
Wszyscy pracownicy są zdania, że Kodeks etyki jest potrzebny (z tego aż 76% jednoznacznie jest na tak, 22% raczej tak) (patrz Wykres 4).

Wykres nr 4
Ocena znaczenia wskazanych zasad



Kolejne zagadnienie dotyczyło źródła wiedzy o Kodeksie. Z odpowiedzi ankietowanych pracowników wynika, że jedna trzecia z nich (32%) nie wie gdzie jest dostępna treść Kodeksu. Pozostała część pracowników wymienia jako źródło informacji - Intranet (78%) (patrz Wykres 5).

Wykres nr 5
Wiedza na temat źródeł kodeksu etyki



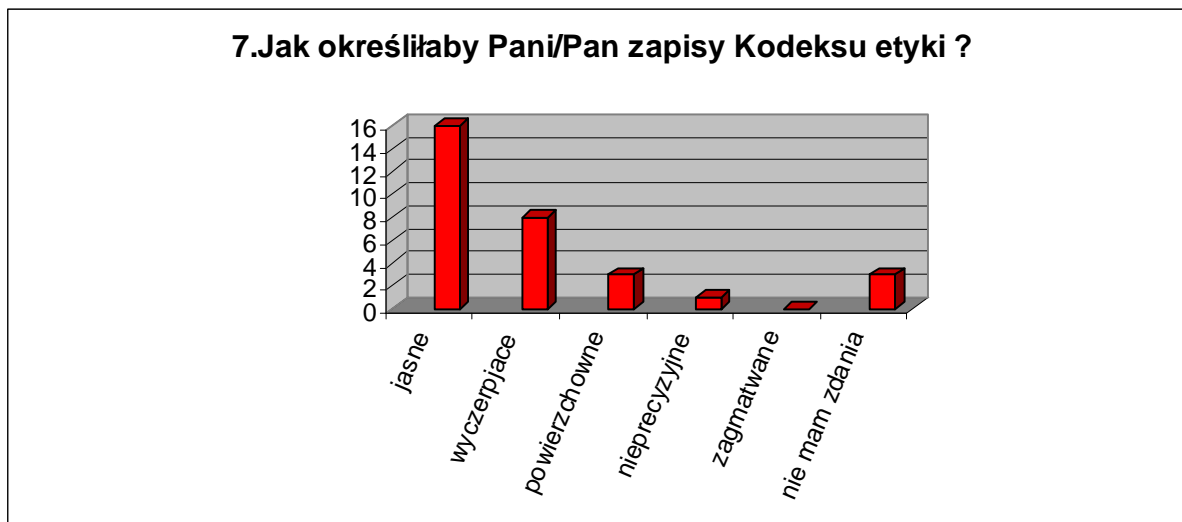
Na pytanie czy pracownicy spotkali się w rzeczywistości z zachowaniami nieetycznymi - około 50 % nie spotkało się, około 40 % ankietowanych przyznaje, że zdarzało się im to kilkakrotnie, a 10% że taka sytuacja miała miejsce tylko raz. Pracownicy jednak niechętnie dzielili się informacją z jakiego typu problemem zetknęli się podczas swojej pracy. Wskazano kilka przykładów: przyjęcie drobnych upominków typu kawa, czekolada, prowadzenie rozmów prywatnych przez telefony, naciski na przyspieszenie sprawy (patrz Wykres 6).

Wykres nr 6
Czy zdarzają się zachowania nieetyczne



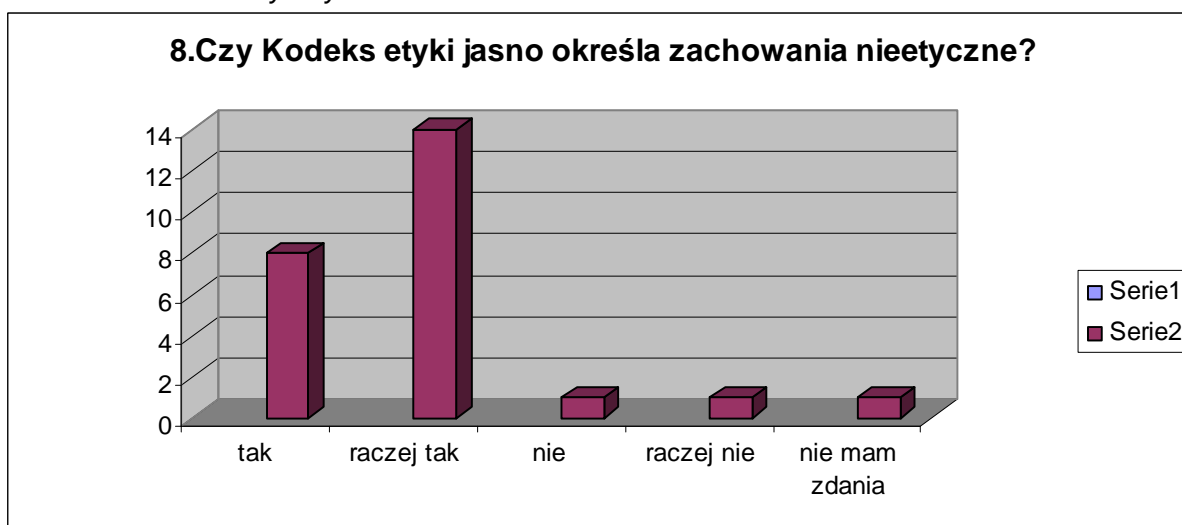
Ankietowani pracownicy Starostwa Powiatowego na pytanie „Jak określiliby Pani/Pan zapisy Kodeksu etyki?” w 76% uznali zapisy jako jasne i wyczerpujące, a tylko 10% jako nieprecyzyjne i powierzchowne (patrz Wykres 7).

Wykres nr 7
Ocena zapisów Kodeksu etyki



Według zdecydowanej większości urzędników 88% - Kodeks etyki jasno precyzuje również zachowania nieetyczne, tylko 8% ankietowanych pracowników jest zdania przeciwnego. Pozostała część odpowiedziała, że nie ma zdania na ten temat (patrz Wykres 8).

Wykres nr 8
Ocena zachowań nieetycznych



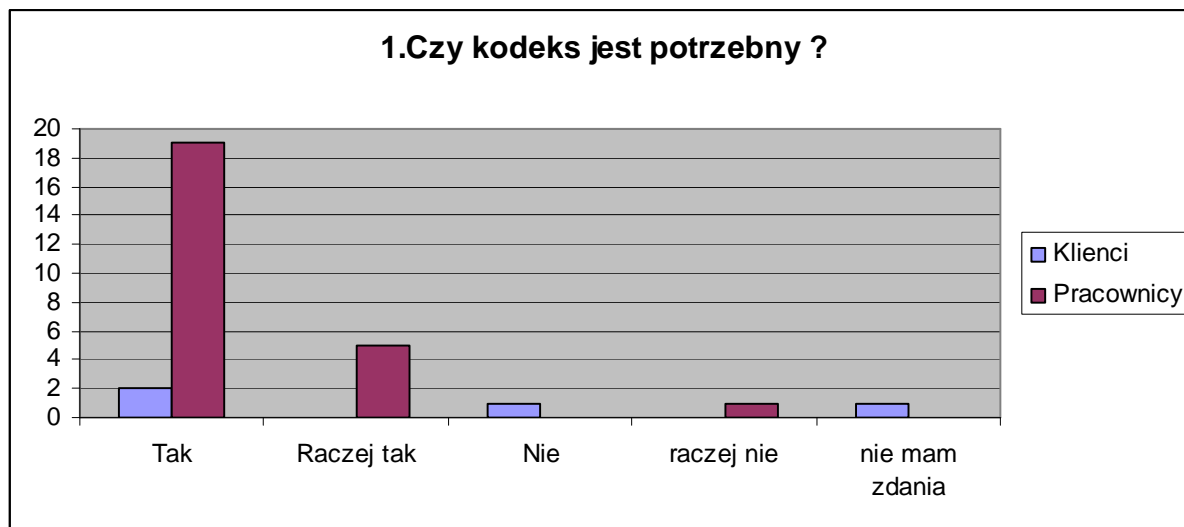
Podobnie bardzo jednoznacznie i wyraźnie ankietowani pracownicy odpowiedzieli na pytanie „Czy są zasady, które należy ująć w Kodeksie etyki ?” - 8% ankietowanych pracowników odpowiedziało tak nie wskazując poza *etyką zawodową* żadnej innej zasady, aż 92% uważa że Kodeks etyki Starostwa jest wyczerpujący w swej treści.

4. Analiza porównawcza odpowiedzi pracowników z oceną mieszkańców powiatu

Ankieta dla pracowników i dla mieszkańców zawiera cztery pytania tej samej treści. Dzięki czemu możliwe jest porównanie opinii mieszkańców powiatu z opinią urzędników na temat zapisu Kodeksu etyki oraz jego wpływu na zachowanie pracowników .

Na pytanie czy Kodeks etyki jest potrzebny pracownicy zdecydowanie odpowiedzieli, że tak w (76% odpowiedziało tak i 2 % raczej tak), żaden z ankietowanych nie udzielił odpowiedzi przeczącej. Co do potrzeby istnienia takiego Kodeksu są również przekonani klienci urzędu – 50% (patrz Wykres 9).

Wykres nr 9
Przydatność Kodeksu etyki

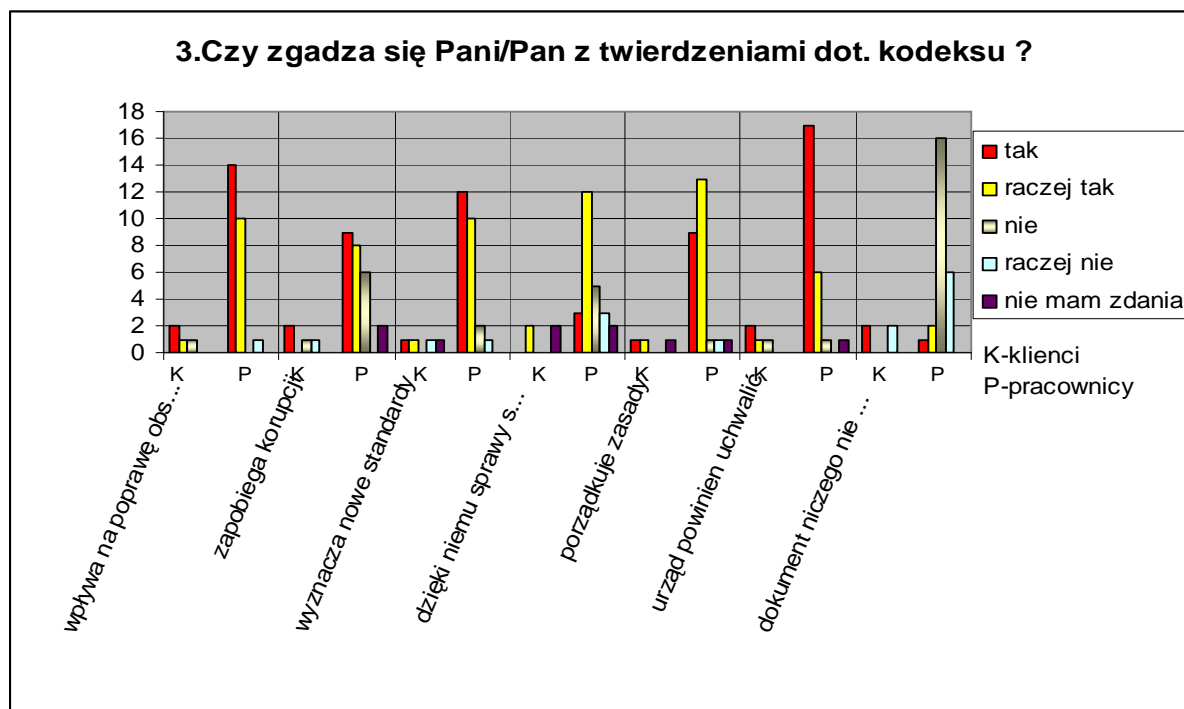


Na pytanie o wpływ Kodeksu na poprawę obsługi klientów ankietowani klienci w (75%), a pracownicy aż w 96% stwierdzili, że Kodeks bardzo istotnie wpływa na poprawę obsługi klienta. Pracownicy są także w 100% zgodni co do prawdziwości stwierdzenia, że „Kodeks wyznacza nowe standardy”, na ten sam temat klienci nie wypowiadają się już tak jednoznacznie – 50% na tak, 25% twierdzi że niekoniecznie nowe standardy są wyznaczone przez Kodeks etyki. Połowa z ankietowanych mieszkańców jest skłonna przyznać, że dzięki Kodeksowi etyki sprawy rozpatrywane są szybciej, podobnego zdania jest 60% pracowników. 50% klientów Starostwa, a 68% pracowników jest zdania, że przyczynia się on do zapobiegania korupcji. Ankieta obejmowała poniższe twierdzenia:

- wpływ Kodeksu na poprawę obsługi klienta,
- wpływ Kodeksu na zapobieganie korupcji,
- wyznaczanie nowych standardów przy pomocy Kodeksu,
- wpływ Kodeksu na szybkości rozpatrywania spraw,
- opinie o porządkującej funkcji Kodeksu,
- opinie o konieczności uchwalenia Kodeksu
- opinie na temat zdania, iż Kodeks nie powoduje żadnych zmian.

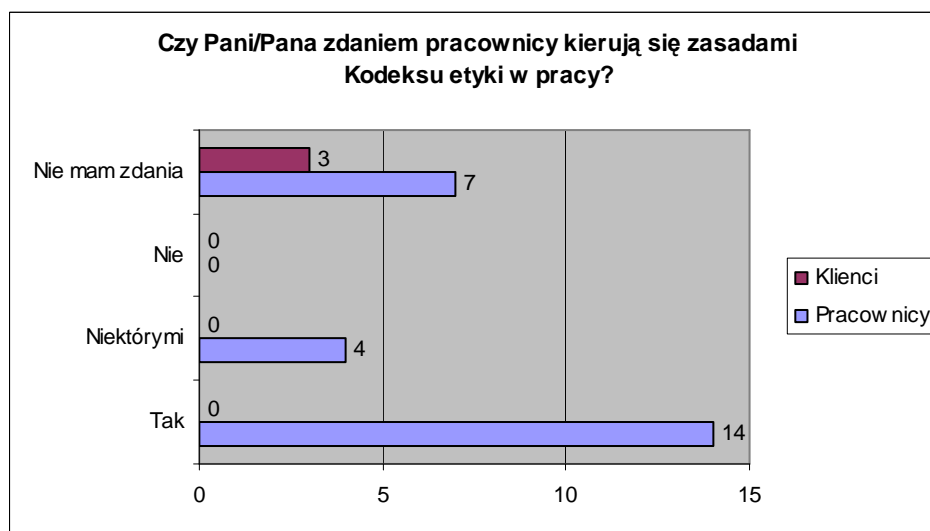
(patrz Wykres 10)

Wykres nr 10
Istotne twierdzenia dot. Kodeksu



Na Pytanie czy pracownicy kierują się zasadami etyki ponad połowa urzędników (56%) odpowiedziała twierdząco, 16% uważa że tylko niektórymi, a blisko jedna czwarta ankietowanych nie ma zdania na ten temat. Natomiast wśród mieszkańców 100% nie ma na ten temat zdania (patrz Wykres 11).

Wykres nr 11
Ocena zgodności zachowania pracowników z zasadami Kodeksu etyki



5.Podsumowanie analizy ankiet

Z przeprowadzonej analizy wynika, że ponad połowa z mieszkańców powiatu nie słyszało o istnieniu Kodeksu etyki w Starostwie i zasadna byłaby kontynuacja starań o jego upowszechnienie.

Spośród ankietowanych pracowników większość wie gdzie dostępna jest treść Kodeksu, jest to związane m.in. z okresem służby przygotowawczej oraz intensywnym kształceniem, które w jej

okresie ma miejsce. Na podkreślenie zasługuje fakt, iż pracownicy akceptują Kodeks etyki oraz uznają za bardzo istotny dokument, pracownicy są także przekonani, że Kodeks wpływa na poprawę obsługi klienta.

W związku z ponad pięcioletnim okresem funkcjonowania Kodeksu etyki, biorąc pod uwagę informacje i oceny dot. zapisów Kodeksu, a także wytyczne Akcji dla Samorządów „Przejrzysta Polska” opracowana w roku 2010 nowa wersja Kodeksu etyki, została poddana ocenie przez pracowników. Pracownicy prawie jednogłośnie ocenili nowy Kodeks etyki jako bardziej jasny i wyczerpujący – 96% w porównaniu do wersji poprzedniej (jasny i wyczerpujący – 52%).

Koordinator Akcji Społecznej dla Samorządów

Dorota Kuklińska