



PROCEDURA

**PRZEGLĄDU I MONITORINGU
KODEKSU ETYCZNEGO
PRACOWNIKÓW
STAROSTWA POWIATOWEGO
W KOŁOBRZEGU**

**PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU WEWNĘTRZNEGO
I STAŁEGO MONITORINGU
KODEKSU ETYCZNEGO
PRZEZ PRACOWNIKÓW STAROSTWA POWIATOWEGO
W KOŁOBRZEGU**

1. Cele wewnętrznego przeglądu i monitoringu:

Głównym celem dokonywania przeglądu i monitoringu jest zbadanie jakości realizacji zadań nałożonych na pracownika przez przyjęty KODEKS ETYCZNY.

Cele pośrednie:

- 1) Analiza jakości wykonywanych zadań służbowych przez poszczególnych pracowników:
 - a) wyniki ankiety: "Ocena realizacji Kodeksu Etycznego"
- 2) Zbadanie relacji wynikających z kontaktu służbowego między pracownikiem a interesantem.
- 3) Określenie respektowania ogólnie przyjętych norm i zasad zachowań, w stosunku do współpracowników w miejscu pracy i poza nim, a także sposobu utożsamiania się pracownika z wizerunkiem zakładu pracy w miejscach publicznych.

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Starostwa Powiatowego.

Przeгляд dokonywany jest w miesiącu grudniu każdego roku kalendarzowego

2. Formy pracy

Do oceny stopnia osiągniętych celów służą następujące techniki badawcze:

- 1) ankieta przeznaczona dla pracownika pt. "Ocena realizacji Kodeksu Etycznego",
- 2) ankieta przeznaczona dla społeczeństwa pt. "Karta satysfakcji klienta",
- 3) pisemne skargi i zażalenia wniesione przez interesantów.

3. Forma raportu z przeglądu i stałego monitoringu

Po gruntownej analizie dokumentów wymienionych w pkt 2, Zespół przygotowuje raport, który określa stopień realizacji Kodeksu Etycznego i przekazuje go:

- a) wszystkim pracownikom;
- b) do publicznej wiadomości na stronie internetowej Starostwa.

Wszelkie wnioski dotyczące przestrzegania Kodeksu, przedstawiane będą przez Zespół Staroście Kołobrzeskiemu.

**PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU ZEWNĘTRZNEGO
I STAŁEGO MONITORINGU
KODEKSU ETYCZNEGO
PRZEZ PRACOWNIKÓW STAROSTWA POWIATOWEGO
W KOŁOBRZEGU**

Przeгляд dokonywany jest w miesiącu grudniu każdego roku kalendarzowego.

1. Cele zewnętrznego przeglądu i monitoringu:

Celem głównym zewnętrznego przeglądu i monitoringu jest ocena całościowych działań urzędnika dokonywana przez społeczność lokalną.

Cele pośrednie:

- 1) Określenie jakości wykonywania zadań służbowych przez urzędników.
- 2) Ocena stopnia zachowania pracowników w stosunku do interesantów.
- 3) Ocena stopnia kompetencji pracownika.

2. Formy pracy

Do oceny stopnia osiągniętych celów służy:

- 1) Karta Satisfakcji Klienta - ankieta przeznaczona dla społeczności lokalnej – bezpośrednich interesantów Starostwa Powiatowego.

Ankiety pt. “Karta Satisfakcji Klienta” będą udostępnione na stronie internetowej Starostwa a także do pobrania w budynkach Starostwa Powiatowego: przy Placu Ratuszowym 1 oraz w przy ul. Gryfitów 4-6.

Wypełnione ankiety będzie można zostawić w przygotowanych do tego celu oznakowanych skrzynkach typu pocztowego, przesłać pocztą na adres Starostwa lub osobiście dostarczyć do sekretariatu.

ANKIETA

KARTA SATYSFAKCJI KLIENTA

W związku z dążeniem Starostwa Powiatowego w Kołobrzegu do doskonalenia świadczonych usług, prosimy o anonimowe udzielenie informacji na temat stopnia zadowolenia Pani/Pana ze sposobu obsługi oraz spełnienia wymagań i oczekiwań Klienta przez pracowników Starostwa.

Data i rodzaj sprawy załatwianej przez Panią / Pana w Starostwie:

.....
.....

Wydział zaangażowany w sprawę:

.....

Jak ocenia Pani / Pan:

1. jakość wykonanej usługi:

niska	1	2	3	4	5	6	wysoka
-------	---	---	---	---	---	---	--------

2. termin realizacji zadań:

długi	1	2	3	4	5	6	krótki
-------	---	---	---	---	---	---	--------

3. zaangażowanie pracowników Starostwa w spełnienie wymagań klientów:

niskie	1	2	3	4	5	6	wysokie
--------	---	---	---	---	---	---	---------

4. informacja o świadczonych usługach:

zła	1	2	3	4	5	6	bardzo. dobra
-----	---	---	---	---	---	---	---------------

5. ocena kompetencji pracownika obsługującego Panią/Pana:

niskie	1	2	3	4	5	6	wysokie
--------	---	---	---	---	---	---	---------

6. Kultura obsługi klienta:

niska	1	2	3	4	5	6	wysoka
-------	---	---	---	---	---	---	--------

Pani / Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasze Starostwo:

.....

.....

.....

.....

.....

ANKIETA OCENA REALIZACJI KODEKSU ETYCZNEGO

Wyniki ankiety mają dostarczyć informacji o stopniu realizacji postanowień Kodeksu Etycznego przez pracowników Starostwa Powiatowego. Prosimy o możliwie szczere odpowiedzi. Zakreśl wybrane odpowiedzi.

1. Czy znasz postanowienia Kodeksu Etycznego?

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

2. Jakość wykonywanych przez ciebie zadań jest:

- bardzo dobra
- dobra
- raczej dobra
- dostateczna

3. Czy jesteś świadom odpowiedzialności za swoje postępowanie

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

4. Czy twoje działania zawodowe były narażone na jakąkolwiek formę interesowności czy korupcji?

- tak
- nie

5. Czy w pracy zawodowej przekładasz interes prywatny nad publicznym?

- tak
- nie
- czasami
- nigdy

6. Czy zdarzyło ci się przyjąć jakąkolwiek korzyść materialną lub osobistą za załatwienie sprawy?

- tak
- nie

7. Czy w kontaktach ze współpracownikami odnosisz się do nich

- życzliwie
- nie życzliwie
- inaczej – jak?.....

8. Czy respektujesz doświadczenie i wiedzę współpracowników

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

9. Twoja kultura obsługi klienta jest

- wysoka
- niska
- raczej wysoka
- raczej niska

10. Czy stosowanie Kodeksu Etycznego ma wpływ na funkcjonowanie urzędu?

- tak
- nie
- znaczący
- niewielki

11. Czy zasady zawarte w Kodeksie Etycznym są zgodne z twoimi oczekiwaniami?

- tak
- nie

jeśli odpowiedź brzmi “nie” napisz co należy zmienić, lub uzupełnić.

.....

.....

.....

.....

ankieta jest anonimowa.

Ankieta

OCENA KODEKSU ETYCZNEGO PRACOWNIKÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W KOŁOBRZEGU

Celem niniejszej ankiety jest udoskonalenie istniejącego Kodeksu Etycznego Pracowników Starostwa Powiatowego w Kołobrzegu, a tym samym usprawnienie pracy Urzędu.

Prosimy o zakreślenie właściwej odpowiedzi lub wpisanie swoich uwag w wolnym polu.

1. Czy słyszał/a Pan/Pani o wprowadzeniu w ubiegłym roku Kodeksu Etycznego Pracowników Starostwa Powiatowego w Kołobrzegu?:

TAK **NIE**

2. Czy będąc w Urzędzie pytał/a się Pan/Pani o Kodeks lub prosił/a o udostępnienie jego treści:

TAK **NIE**

3. Czy wie Pan/Pani, że tekst Kodeksu jest dostępny na stronie internetowej Urzędu:

TAK **NIE**

4. Czy uważa Pan/Pani, że wprowadzenie Kodeksu Etycznego było dobrym rozwiązaniem i przyczyniło się do poprawy jakości pracy Urzędników:

TAK **NIE**

dlaczego:.....
.....

5. Czy uważa Pan/Pani, że Urzędnicy kierują się Kodeksem Etycznym w swojej pracy:

TAK **NIE**

6. Jeżeli nie to z jakimi naruszeniami Kodeksu Etycznego spotkał/a się Pan/Pani do tej pory

.....
.....

7. Czy wg Pana/i zasady Kodeksu Etycznego mają wpływ na zwiększenie zaufania mieszkańców Powiatu do samorządu lokalnego:

TAK **NIE**

8. Czy wg. Pana/i zawarte w Kodeksie Etycznym zasady są zgodne z Pana/i oczekiwaniami:

TAK **NIE**

jeśli **nie** to co należałoby zmienić lub uzupełnić

.....

.....

.....

Dziękujemy, za wypełnienie ankiety!