Załącznik nr 3 do Zarządzenia Nr 29/2011
Dyrektora Zarządu Dróg Powiatowych w Bytowie
z dnia 15 marca 2011 r.

PROCEDURA

PRZEGLĄDU I MONITORINGU

KODEKSU ETYCZNEGO

PRACOWNIKÓW

ZARZĄDU DRÓG POWIATOWYCH

W BYTOWIE

PROCEDURA
COROCZNEGO PRZEGLĄDU WEWNĘTRZNEGO
I STAŁEGO MONITORINGU KODEKSU ETYCZNEGO
PRZEZ PRACOWNIKÓW ZARZĄDU DRÓG POWIATOWYCH
W BYTOWIE

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 Zarządu Dróg Powiatowych.

Przegląd 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 Zarządu.

Wszelkie wnioski dotyczące przestrzegania Kodeksu, przedstawiane będą przez Zespół Dyrektorowi Zarządu.

Przegląd 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 kompetentności pracownika.

2. **Formy pracy**

Do oceny stopnia osiągniętych celów służy:

1) Karta Satysfakcji Klienta - ankieta przeznaczona dla społeczności lokalnej - bezpośrednich interesantów Zarządu Dróg Powiatowych.

Ankiety pt. “Karta Satysfakcji Klienta” będą udostępnione na stronie internetowej Zarządu a także do pobrania w budynkach Zarządu Dróg Powiatowych: w Bytowie przy ulicy Leśnej 1 i w Miastku przy ulicy Kujawskiej 13.

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

ANKIETA
KARTA SATYSFAKCJI KLIENTA

W związku z dążeniem Zarządu Dróg Powiatowych w Bytowie 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 Zarządu.

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

.....

.....

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 Zarządu 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:

niskie	1	2	3	4	5	6	wysokie

Pani/Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasz Zarząd:.....

.....

.....

.....

.....

ANKIETA
OCENA REALIZACJI KODEKSU ETYCZNEGO

Wyniki ankiety mają dostarczyć informacji o stopniu realizacji postanowień Kodeksu Etycznego przez pracowników zarządu Dróg Powiatowych. 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 zarządu?
   - ⇒ 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 ZARZĄDU DRÓG POWIATOWYCH W BYTOWIE

Celem niniejszej ankiety jest udoskonalenie istniejącego Kodeksu Etycznego Pracowników Zarządu Dróg Powiatowych w Bytowie, a tym samym usprawnienie pracy Zarządu.

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 Zarządu Dróg Powiatowych w Bytowie?:

   ☐ **TAK** ☐ **NIE**

2. Czy będąc w Zarządzie 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 Zarządu:

   ☐ **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 według 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!