

# **PROCEDURA**

## **PRZEGLĄDU I MONITORINGU KODEKSU ETYCZNEGO PRACOWNIKÓW POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE W KOŁOBRZEGU**

**PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU WEWNĘTRZNEGO  
I STAŁEGO MONITORINGU  
KODEKSU ETYCZNEGO  
PRZEZ PRACOWNIKÓW POWIATOWEGO CENTRUM  
POMOCY RODZINIE  
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 Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Kołobrzegu.

**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 pkt. 2, Zespół przygotowuje raport, który określa stopień realizacji Kodeksu Etycznego i przekazuje go:

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

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

**PROCEDURA COROCZNEGO PRZEGLĄDU ZEWNĘTRZNEGO  
I STAŁEGO MONITORINGU  
KODEKSU ETYCZNEGO  
PRZEZ PRACOWNIKÓW POWIATOWEGO CENTRUM  
POMOCY RODZINIE  
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 kompetentności pracownika.

**2. Formy pracy**

Do oceny stopnia osiągniętych celów służy:

- 1) Karta Satysfakcji Klienta – ankieta przeznaczona dla społeczności lokalnej – bezpośrednich interesantów Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie.

Ankiety pt. „Karta Satysfakcji Klienta” będą udostępnione na stronie internetowej Centrum a także do pobrania w budynku Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie przy ul. Kamiennej 3.

Wypełnione ankiety będzie można przesłać pocztą na adres Centrum lub osobiście dostarczyć do sekretariatu.

## ANKIETA

### KARTA SATYSFAKCJI KLIENTA

W związku z dążeniem Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie 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 Centrum.

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

.....  
.....

Sekcja zaangażowana 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 Centrum 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 Centrum:

.....

.....

.....

.....

.....

# ANKIETA

## OCENA REALIZACJI KODEKSU ETYCZNEGO

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

1. Czy znasz postanowienia Kodeksu Etycznego?

- tak
- nie
- raczej tak
- raczej nie

2. Jakość wykonywanych przez siebie zadań jest:

- bardzo dobra
- dobra
- raczej dobra
- dostateczna

3. Czy jesteś świadom odpowiedzialności za swoje postępowania:

- 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 POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE W KOŁOBZEGU

Celem niniejszej ankiety jest udoskonalenie istniejącego Kodeksu Etycznego Pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie 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 Kodeksu Etycznego Pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie 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 Etycznego 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 Pan/Pani do tej pory

.....  
.....



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

**TAK**                       **NIE**

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

**TAK**                       **NIE**

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

.....

.....

.....

***Dziękujemy za wypełnienie ankiety!***