Iceland Liechtenstein Norway grants

ZWIĄZEK MIAST POLSKICH

MINISTERSTWO FUNDUSZY I POLITYKI REGIONALNEJ

Sprawozdanie z ankiety dotyczącej funkcjonowania Urzędu Miasta w Stalowej Woli w oczach pracowników

Stalowa Wola, 15 maja 2020 r.

Sprawozdanie z ankiety dotyczącej funkcjonowania Urzędu Miasta w Stalowej Woli w oczach pracowników

Ankieta badająca opinie pracowników z zakresu organizacji i funkcjonowania Urzędu Miasta została przeprowadzona w formie elektronicznej w dniu 15.05.2020 r.

Zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. Celem przeprowadzenia ankiety było pozyskanie wiedzy na temat jak pracownicy oceniają organizację i funkcjonowanie Urzędu Miasta Stalowej Woli pod kątem efektywności, komunikacji wewnętrznej, wykorzystania wsparcia komputerowego w realizacji określonych zadań, zarządzania zasobami ludzkimi.

Badanie jest elementem realizowanego przez miasto projektu pt: „MODELOWE ROZWIĄZANIA NA TRUDNE WYZWANIA'' – Program Rozwoju Lokalnego i Instytucjonalnego Stalowej Woli w ramach programu „Rozwój Lokalny", dofinansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego 2014-2021, którego głównym celem jest wzmocnienie spójności społecznej i gospodarczej, poprzez podniesienie jakości środowiska naturalnego, dostępności oraz standardu życia mieszkańców.

W ankiecie wzięło udział 12 pracowników Urzędu Miasta w Stalowej Woli reprezentujących stanowiska urzędnicze kierownicze i urzędnicze.

Ankieta zawierała 24 pytania w tym 13 pytań otwartych i 11 pytań zamkniętych.

Podstawowe zagadnienia badawcze obejmowały:

- efektywność komunikacji wewnętrznej,
- wykorzystanie wsparcia informatycznego w realizacji zadań,
- zarządzanie zasobami ludzkimi,
- jakość i dostępność usług.

Zadaniem respondentów było udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:

1. Jakich działań ze strony kierownictwa oczekujesz, aby lepiej Ci się pracowało?
2. Jakie Twoim zdaniem powinny być relacje pomiędzy urzędnikami, a mieszkańcami?
3. Z jakich powodów bierzesz udział w pracy zespołów międzywydziałowych w Urzędzie Miasta, wykraczających poza Twoje zwyczajowe obowiązki?
4. Co zniechęca Cię do włączania się w pracę zespołów międzywydziałowych w Urzędzie Miasta, wykraczających poza Twoje zwyczajowe obowiązki?
5. Jakie znaczenie ma dla Ciebie, jak mieszkańcy widzą (oceniają) Twoją pracę jako urzędnika? Krótko uzasadnij odpowiedź.
6. Czego Ty, jako interesant, oczekujesz w sferze jakości i dostępności usług publicznych?
7. Co Twoim zdaniem jest najważniejsze dla mieszkańca/przedsiębiorcy w działaniach Urzędu?
8. Jak Twoim zdaniem zarządzenia organizacyjno – porządkowe powinny być wprowadzane w Urzędzie, żeby pracownicy chcieli je realizować?
9. Do kogo się zwracasz o pomoc, jeśli masz problem z wykonaniem powierzonego Ci zadania?
10. Jakie znaczenie ma dla Ciebie strategia rozwoju miasta?
11. Jak sądzisz, dlaczego niektórzy pracownicy Urzędu nie mają wiedzy z zakresu zarządzania strategicznego?
12. Jak sądzisz, dlaczego niektórzy pracownicy Urzędu nie mają poczucia odpowiedzialności za budżet miasta?
13. Czy praca którą wykonujesz sprawia Ci satysfakcję?

14. Czy istniejący system wynagradzania ma charakter motywacyjny?
15. Czy uważasz, że zasady podnoszenia kompetencji pracowników zostały w jasny sposób opisane i upowszechnione?
16. Czy uważasz, że zasady naboru pracowników na stanowiska oparte są na jasnych regułach: wiedzy, umiejętności i zachowaniach?
17. Czy uważasz, że istniejący system informatyczny właściwie wspiera pracę urzędnika?
18. Czy uważasz, że ustalono przejrzysty podział obowiązków i odpowiedzialności pomiędzy pracownikami?
19. Czy uważasz, że istniejące procedury wspierają stałe dzielenie się wiedzą między bardziej, a mniej doświadczonymi pracownikami?
20. Czy awans stanowiskowy lub płacowy jest logicznie powiązany z systemem oceny pracy?
21. Czy JST opracowało i wdrożyło udostępnianie danych publicznych do wykorzystania?
22. Czy w urzędzie i jednostkach organizacyjnych istnieją procedury zapobiegania korupcji i sytuacjom konfliktu interesów?
23. Czy wszędzie, gdzie prawo dopuszcza taką możliwość JST stwarza warunki do elektronicznego załatwiania spraw na poziomie transakcyjnym?
24. Czy wyposażenie stanowisk pracy zapewnia niezakłóconą i efektywną obsługę obywateli i podmiotów?

Zaprezentowane pytania pozwoliły na postawienie hipotez badawczych, które zostały poddane próbie weryfikacji w badaniach empirycznych:

H1: Pracownicy oczekują od strony kierownictwa sprawiedliwego podziału pracy, dialogu, współpracy i decyzyjności.

H2: Pracownicy identyfikują się z Urzędem, zależy im na dobrym wizerunku i odbiorze zewnętrznym.

H3: Pracownicy są chętni do działań między zespołowych, ale na zasadzie zaufania, równego traktowania i równomiernego rozkładu pracy.

H4: Pracownicy mają świadomość, że klienci oczekują usług realizowanych w sposób profesjonalny, terminowy i rzetelny.

H5: Pracownicy uważają, że zarządzanie organizacyjno-porządkowe w Urzędzie Miasta powinno być konsultowane i oparte na wspólnie wypracowanych założeniach.

H6: Pracownicy wskazują, że strategia rozwoju miasta ma dla nich duże znaczenie, uzasadniając że przekłada się ona w bezpośredni sposób na przyszłe funkcjonowanie miasta.

H.7: Pracownicy uważają, że wykonywana praca sprawia im satysfakcję.

H.8: Pracownicy uważają, że funkcjonujący system wynagradzania nie ma charakteru motywacyjnego.

H.9: Pracownicy uważają, że funkcjonujące zasady podnoszenia kompetencji nie zostały w jasny sposób opisane i upowszechnione.

H.10: Pracownicy uważają, że zasady naboru na stanowiska urzędnicze nie są oparte na jasnych regułach.

H.11: Pracownicy uważają, że istniejący system informatyczny nie wspiera pracy urzędnika.

H.12: Pracownicy uważają, że istniejące procedury regulujące pracę Urzędu w odniesieniu do zasobów ludzkich nie określają przejrzystego podziału obowiązków i odpowiedzialności pomiędzy

pracownikami, nie określają jasnych reguł awansu stanowiskowego, nie wspierają stałego dzielenia się wiedzą między bardziej, a mniej doświadczonymi urzędnikami.

H.13: Pracownicy pozytywnie ocenili opracowane i wdrożone przez JST zasady udostępniania danych publicznych.

H.14: Pracownicy uważają, że wyposażenie stanowisk pracy nie jest wystarczające do wykonywania efektywnej obsługi klienta i podmiotów.

H.15: Pracownicy uważają, że JST stwarza warunki do elektronicznego załatwiania spraw na poziomie transakcyjnym.

Do potwierdzenia (odrzucenia) hipotez sformułowanych powyżej, posłużono się formą argumentacji opartą na analizie danych uzyskanych w badaniu.

W analizie wykorzystano głównie metodę opisową, posiłkując się metodą procentową szczególnie w pytaniach zamkniętych.

Badanie przeprowadzono na próbie reprezentatywnej (5,66%) (12 osób) zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych aby zapewnić istotność statystyczną, mając jednocześnie na uwadze, iż w razie konieczności można będzie ją poszerzać.

ANALIZA DANYCH UZYSKANYCH W BADANIACH

Z przeprowadzonych badań wynika, iż wśród respondentów najwięcej było pracowników reprezentujących stanowiska urzędnicze średniego szczebla. Pierwszym postawionym pytaniem w ankiecie było pytanie, jakich działań pracownicy oczekują od kierownictwa, aby lepiej im się pracowało. Odpowiedzi na pytanie udzieliło 66,66% (8 osób) respondentów, z tego 2 osoby uznały, że lepiej by im się pracowało, jeśli byłby sprawiedliwy podział pracy. Na lepszy przepływ informacji, określenie jasnych procedur wskazały 2 osoby.

Tabela 1:

Jakich działań ze strony kierownictwa oczekujesz, aby lepiej Ci się pracowało?
Odpowiedzi:
1) Sprawiedliwego podziału pracy.
2) Dobrej organizacji pracy.
3) Udoskonalenie przepływu informacji.
4) Większego zaangażowania i współpracy.
5) Lepsze współdziałanie poszczególnych komórek Urzędu.
6) Większej decyzyjność i bardziej sprawiedliwego podziału pracy. Zbyt dużo pracowników jest bardzo obciążonych pracą w stosunku do niektórych.
7) Informacji, jasnych procedur.
8) Dialogu, kontaktu z pracownikiem, większej komunikacji pomocy, równego traktowania pracowników, umiejętności rozwiązywania problemów, szacunku

Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że pracownicy od swoich przełożonych oczekują przede wszystkim dobrze zorganizowanej pracy, której kluczowym elementem jest sprawiedliwy jej podział między pracownikami. Wg respondentów przełożony powinien być człowiekiem zaangażowanym w pracę wydziału i całego urzędu, posiadać umiejętność rozwiązywania problemów, musi być to osoba komunikatywna z umiejętnością jasnego określania procedur i przekazywania informacji. Pracownicy twierdzą, że będzie się dobrze im pracowało, jeśli będzie nimi kierował dobry menager, szanujący podwładnego.

Następnie w ankiecie poproszono pracowników o udzielenie odpowiedzi na pytanie jakie powinny być relacje pomiędzy urzędnikami, a mieszkańcami. Na pytanie, odpowiedzi udzieliło 75% (9 osób) respondentów. Cztery osoby wskazały, że relacje te powinny być przyjazne, pomocne i partnerskie. Trzy osoby wskazały, że powinny opierać się na wzajemnym szacunku.

Tabela 2

Jakie Twoim zdaniem powinny być relacje pomiędzy urzędnikami, a mieszkańcami?
Odpowiedzi:
1) Profesjonalne, rzetelne, przyjazne
2) Urzędnik powinien pomagać mieszkańcom, ale w ramach swoich kompetencji
3) Partnerskie na zasadzie wzajemnego wspierania i zaufania
4) Oparte na wzajemnym szacunku
5) Otwarte, bardziej przyjazne
6) Współpraca i pomoc mieszkańcom, ale oparta na wzajemnym szacunku
7) Wzajemnego zrozumienia i szacunku
8) Łatwy dostępny kontakt bądź w formie bezpośredniej lub elektronicznej
9) Zmierzające do sprawnej, dobrej obsługi mieszkańców

Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika, że według ankietowanych relacje z mieszkańcami powinny być oparte na wzajemnym szacunku. Urzędnik ma być osobą profesjonalną, pomocną i otwartą. W ramach swoich kompetencji powinien pomagać mieszkańcom miasta i z nimi współpracować. Jeden z ankietowanych zwrócił uwagę na zapewnienie łatwego kontaktu bezpośredniego lub w formie elektronicznej.

Następnie, ankietowani zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na temat z jakich powodów biorą udział w pracy zespołów międzywydziałowych w Urzędzie Miasta, wykraczających poza ich zwyczajowe obowiązki?

Tabela 3

Z jakich powodów bierzesz udział w pracy zespołów międzywydziałowych w Urzędzie Miasta, wykraczających poza Twoje zwyczajowe obowiązki?
Odpowiedzi:
1) Polepszenie działań urzędu
2) Powodem jest chęć organizacji pracy i atmosfery
3) W celu szerszego zapoznania się z pracą całego urzędu, niekoniecznie dotyczącą mojej dziedziny
4) Dlatego, że ktoś prosi mnie o pomoc
5) Aby lepiej funkcjonował urząd miasta
6) W celu poprawy działa urzędu miasta
7) Aby wypracować wspólne rozwiązania
8) Lubię współpracować w grupie osób która działa na zasadach partnerskich
9) Udział w pracy zespołowej daje mi satysfakcję i możliwość przekazania swoich umiejętności
10) Możliwość zdobycia nowych doświadczeń, nauka, nowe wyzwania
11) Została poproszona o udział w celu wypracowania rozwiązań naprawczo poprawczych funkcjonowania urzędu miasta, wskazanie innego punktu widzenia
12) Jako pracownik urzędu czuję się w pewnym sensie wyróżniona będąc członkiem tego typu zespołów

Odpowiedzi udzieliło 100% (12 osób) respondentów. Aż 5 ankietowanych wskazało jako główny powód - chęć poprawy funkcjonowania Urzędu. Trzy osoby odpowiedziały, że przystępują do prac zespołowych w celu poszerzenia wiedzy i zdobycia nowych doświadczeń, poznania pracy urzędu w szerszym znaczeniu. Na chęć współpracy w grupie działającej na zasadach partnerskich, jak i możliwość przekazania swoich umiejętności, wskazały dwie osoby. Jak wynika z analizy wyników ankiety, generalnie pracownicy Urzędu Miasta chętnie biorą udział w inicjatywach wykraczających poza ich zwyczajowe obowiązki. Dopatrują się w tym możliwości zdobycia nowej wiedzy, doświadczenia, umiejętności, ale głównym powodem udziału jest możliwość zmian , wypracowania kierunków poprawy i polepszenia funkcjonowania Urzędu. Warto również zwrócić uwagę na pojawiający się aspekt satysfakcji (1 odpowiedź) i zwykłej koleżeńskiej pomocy (1 odpowiedź).

Przeciwstawnym pytaniem do powyższego było: „Co zniechęca Cię do włączania się w pracę zespołów międzywydziałowych w Urzędzie Miasta, wykraczających poza Twoje zwyczajowe obowiązki?"

Tabela 4

Co zniechęca Cię do włączania się w pracę zespołów międzywydziałowych w Urzędzie Miasta, wykraczających poza Twoje zwyczajowe obowiązki?
Odpowiedzi:
1) Obawa, że mogę nie sprostać
2) Zbyt hermetyczne wydziały, zamknięte postawy pracowników
3) Przede wszystkim brak praktyki funkcjonowania zespołów między wydziałowych. A zniechęcająca będzie pozostała praca do wykonania-kumulacja zadań
4) Brak możliwości szerszej wypowiedzi
5) To, że bardzo często inicjatywy te odbywają się w czasie pracy kiedy natłok obowiązków jest duży i trudno być całkiem zaangażowanym w tego typu rzeczy, wiedząc ile czeka obok na zrobienie
6) Niewystarczające zaangażowanie ze strony innych członków zespołu
7) Nic mnie nie jest w stanie zniechęcić
8) Brak wspólnego decydowania o założeniach pracy zespołu, udziału w jego sukcesach
9) Brak poczucia że jestem tam potrzebna
10) Brak wiary w wymierne rezultaty
11) Jeżeli w danym momencie jestem przeciążona własnymi obowiązkami, dodatkowa praca jest utrudnieniem
12) Brak zaufania i brak docenienia za pracę

W odpowiedzi na pytanie, wzięło udział 100% (12 osób) respondentów. Odpowiedzi dotyczyły przede wszystkim obaw przed natłokiem obowiązków i kumulacją zadań (3 odpowiedzi). Wskazywano też na zamkniętą postawę pracowników, brak możliwości szerszej wypowiedzi, brak możliwości współdecydowania o założeniach pracy zespołu, brak zaufania (4 odpowiedzi). Patrząc na udzielone odpowiedzi należy stwierdzić, że wg pracowników generalną przyczyną hamującą chęć uczestnictwa w zespołach jest obawa przed skumulowaniem obowiązków służbowych. Dostrzec tu można również problem w sferze międzyludzkiej. Obawa przed zamkniętą postawą innych uczestników zespołu, brak możliwości wypowiadania się, niewystarczające zaangażowanie innych, a nawet brak zaufania. Pojawił się również problem wiary w siebie i swoje możliwości (2 odpowiedzi). Podsumowując, pracownicy Urzędu Miasta przejawiają chęć uczestnictwa w zespołach międzywydziałowych, jednak organizacja ich pracy wymagałaby pewnych usprawnień i dopracowania reguł działania.
Bardzo istotnym pytaniem dla każdego urzędnika jest z pewnością ocena jego pracy z zewnątrz czyli od strony klienta. W takim kontekście zadano pytanie urzędnikom „Jakie znaczenie ma dla Ciebie, jak mieszkańcy widzą (oceniają) Twoją pracę jako urzędnika?"

Tabela 5

Jakie znaczenie ma dla Ciebie, jak mieszkańcy widzą (oceniają) Twoją pracę jako urzędnika? Krótko uzasadnij odpowiedź.
Odpowiedzi:
1) Bardzo duże, czuje że moje zaangażowanie jest doceniane
2) Duże znaczenie w kontekście wizerunku całego urzędu miasta
3) Duże. Oceniając urząd oceniają mnie
4) Dobrze jest być docenionym, ale praca urzędnika nie budzi szacunku
5) Duże znaczenie. Chciałbym być dobrym reprezentantem mojego zawodu i docenionym
6) Duże, praca w urzędzie miasta jest pewnego rodzaju pracą dla mieszkańców miasta, więc ocena mnie jako urzędnika wpływa na ocenę całego urzędu
7) Jest to bardzo ważne, bo świadczy o pracy całego urzędu
8) Jest bardzo ważna ocena mieszkańców, ponieważ tu pracujemy i tu żyjemy, a pracujemy dla naszej społeczności
9) Dużą, ponieważ chce, aby byli obsługiwani w sposób profesjonalny
10) Duże i ważne, bo to wizerunek urzędu miasta
11) Duże. Jeśli widzi się pozytywny efekt swoich działań i zadowolenie daje to poczucie satysfakcji
12) Jest to bardzo ważne. Kompetencja i poziom to podstawa

Na pytanie udzielono 100% (12 osób) odpowiedzi. Praktycznie wszyscy ankietowani odpowiedzieli, że ma to dla nich duże znaczenie i jest ważne. Nasuwa się spostrzeżenie, że urzędnik identyfikuje się z urzędem. Po odpowiedziach typu: „oceniając urząd, oceniają mnie" lub „ praca w urzędzie miasta jest pewnego rodzaju pracą dla mieszkańców miasta, więc ocena mnie jako urzędnika wpływa na ocenę całego urzędu", „duże i ważne, bo to wizerunek urzędu miasta", „jest to bardzo ważne, bo świadczy o pracy całego urzędu" wywnioskować można, że pracownicy stawiają w jednej linii siebie i urząd. Z ankiety uzyskujemy bardzo ważną pozytywną informację w relacji urzędnik – klient. Każdy z ankietowanych ma świadomość wykonywanej przez siebie pracy i jej wartości dla Miasta. Warto jednak , zauważyć odpowiedź , że praca urzędnika nie budzi szacunku (1).
Na pytanie czego oczekujemy w sferze jakości i dostępności usług od Urzędu z perspektywy interesanta odpowiedziało 100% (12 osób) ankietowanych. W pewnym sensie powyższe pytanie jest spójne z pytaniem nr 2) dotyczącym relacji urzędników z mieszkańcami. Tu pojawia się ważne spostrzeżenie, Tutaj zauważyć można, że zarówno w jednym jak i drugim pytaniu pojawia się odpowiedź "profesjonalny".

Tabela 6

Czego Ty, jako interesant, oczekujesz w sferze jakości i dostępności usług publicznych?
Odpowiedzi:
1) Profesjonalnej obsługi
2) Profesjonalizmu i lepszej dostępności usług elektronicznych
3) Profesjonalizmu, kultury, zaangażowania urzędnika, który mnie obsługuje
4) Kompleksowego, szybkiego załatwienia sprawy i fachowej obsługi
5) Kompletnych informacji, możliwość załatwienia spraw online
6) Rzetelności, fachowości, szybkości w załatwianiu spraw
7) Usług świadczonych na najwyższym poziomie
8) Kompleksowości usług publicznych
9) Sprawnej, szybkiej i skutecznej obsługi z uśmiechem na ustach
10) Prostoty w wypełnianiu dokumentów, szacunku osoby obsługującej, pomocy
11) Otwartości, dostępności, przejrzystości, profesjonalizmu
12) Rzetelności informacji, otwartości w obsłudze i chęci w rozwiązywaniu problemów, aby nie było odpowiedzi: nie da się, tak nie można. Urząd jest dla ludzi, a nie odwrotnie

Ankietowani wcielając się w rolę interesanta oczekują profesjonalnej obsługi, kultury zaangażowania, fachowości. Pojawia się również szacunek (Pytanie 2). Ważna jest też otwartość i kompleksowe działanie. Jeden z ankietowanych zwrócił uwagę na dostępność usług elektronicznych. Ankietowani stawiając się po stronie klienta oczekują od urzędników świadczenia usług na wysokim poziomie, pełnej kompleksowości działania, a przede wszystkim kompetencji.

Na kolejne pytanie „Co Twoim zdaniem jest najważniejsze dla mieszkańca/przedsiębiorcy w działaniach Urzędu ?" odpowiedzi na pytanie udzieliło 83,33% (10 osób) ankietowanych. Z pośród tej grupy 20% (2 osoby) wskazały, iż istotnym czynnikiem w działaniach instytucji jest możliwość załatwienia spraw online. Najwięcej 80% (8 osób) jest przekonanych, iż funkcjonowanie Urzędu w znacznej mierze zależy od czynnika ludzkiego. U większości respondentów pojawiły się określenia „szybko, sprawnie, bez zbędnej zwłoki", „profesjonalizm", „fachowość, rzetelność, wiarygodność i dostępność". 2 osoby podkreśliły istotne znaczenie wiedzy, aktualnej i rzetelnej informacji.

Tabela 7

Co Twoim zdaniem jest najważniejsze dla mieszkańca/przedsiębiorcy w działaniach Urzędu?
Odpowiedzi:
1) Profesjonalne i bez zbędnej zwłoki załatwianie spraw
2) Sprawna i fachowa obsługa. Uśmiech mile widziany
3) Sprawna obsługa, fachowość
4) Profesjonalna i szybka obsługa
5) Dostępność, rzetelność, wiarygodność
6) Aktualna informacja, możliwość załatwienia spraw online, przyjazne podejście, nastawienie urzędnika
7) Szybkie i pomyślne załatwienie sprawy
8) Profesjonalizm, pomoc, sprawna obsługa
9) Możliwość załatwienia spraw online, szczególnie wśród młodych przedsiębiorców, mieszkańców
10) Sprawność obsługi, rzetelność informacji, wiedza aby dobrze pokierował mnie w problemie/sprawie

Następnie, ankietowani zostali poproszeni o wydanie bardziej spersonalizowanej opinii i wskazanie jakie zarządzenia organizacyjno – porządkowe powinny być wprowadzane w Urzędzie, żeby pracownicy chcieli je realizować. Na pytanie odpowiedziało 91,66% (11 osób). Pierwszą kwestią, która zdaniem respondentów na największy wpływ na realizację zarządzeń jest konieczność przeprowadzenia wcześniejszych konsultacji z pracownikami. Czynnik ten wskazało 63,63% (7 osób). 9,09% (1 osoba) podkreśliła znaczenie jasności i przejrzystości w wprowadzaniu nowych zarządzeń, akcentując jednocześnie zachowanie praw i obowiązków pracowników. Również 9,09% (1 osoba) respondent położył nacisk na podstawową normę etyczną jaką jest sprawiedliwość, która wymaga przestrzegania zasady równości praw, uczciwości, poszanowania praw każdego pracownika

Tabela 8

Jak Twoim zdaniem zarządzenia organizacyjno – porządkowe powinny być wprowadzane w Urzędzie, żeby pracownicy chcieli je realizować?
Odpowiedzi:
1) Powinny być z nimi wcześniej konsultowane
2) Powinno być prowadzone po konsultacji z pracownikami
3) Powinny być wcześniej uzgadnianie
4) Poinformować o takich planach
5) Sprawiedliwie dla wszystkich
6) Wspólne wypracowanie założeń, skuteczne wymaganie ich stosowania. Konsekwencja

7)	Powinny być pewnego rodzaju konsultacje- np. dać ocenie projekt takiego zarządzenia tak, aby każdy mógł wyrazić swoją opinie na ten temat
8)	Konsultowane z pracownikami, omawiane przyczyny i skutki
9)	W jasny, przejrzysty sposób z zachowaniem moich praw i obowiązków
10)	Konsultacja i jasny przekaz dla pracowników
11)	Zarządzenie- info zbiorowe- info wydziałowe od kierownika- zwracanie uwagi i egzekwowanie przez upominanie

Powyższe wyniki wskazują jednoznaczną odpowiedź na zadane pytanie. Zdaniem respondentów pracownicy będą realizować nowe zarządzenia jeśli zostaną spełnione pewne oczekiwania: zostaną poinformowani o planowanych zmianach, będą mogli uczestniczyć w konsultacjach nad ich projektami i wyrazić swoje opinie, omówione zostaną przyczyny i skutki zmian, zarządzenia będą sprawiedliwe, będą wprowadzane w sposób jasny i przejrzysty, normy w nich zawarte będą konsekwentnie wypełniane.

W kolejnym pytaniu pracownicy wypowiedzieli się do kogo zwracają się o pomoc jeśli mają problem z wykonaniem powierzonego zadania. Na pytanie odpowiedziało 91,66% (11) respondentów. Z analizy wyników wynika, że najwięcej 72,72% (6 osób) o pomoc zwróciłoby się do przełożonego próbując wcześniej skonsultować stanowisko z współpracownikami, 18,19% (2 osoby) starają się same rozwiązać problemy, zwracają się do koleżanki P Prezydent lub audytora (1 osoba). 9,09% (1 osoba) ankietowana poprosiłby o pomoc zaprzyjaźnioną osobę.

Tabela 9

Do kogo się zwracasz o pomoc, jeśli masz problem z wykonaniem powierzonego Ci zadania?	
Odpowiedzi:	
1)	Rozmawiam z przełożonym
2)	Z problemem zwracam się do przełożonego
3)	Do współpracowników lub przełożonego
4)	Staram się sama rozwiązywać problem, przełożony czasami nie widzi problemu, albo udaje, że go nie ma. Raczej koleżanki
5)	Do Pani Prezydent
6)	Do zaprzyjaźnionej osoby, którą uważam za mądrą
7)	Do Pani Prezydent
8)	Sama go rozwiązuję. Nie mam wyznaczonej ścieżki, do kogo mogłabym się zwrócić. Czasem do audytora
9)	Do bezpośredniego przełożonego
10)	Do współpracowników, przełożonego
11)	Do bezpośredniego przełożonego, kolegów, koleżanek z pracy, którzy mogą znać rozwiązanie

Z analizy wyników można wysunąć wniosek, iż większość badanych ma pełne zaufanie do przełożonych. Zwracanie się o pomoc w pierwszej kolejności do współpracowników lub zaufanej osoby, możne wynikać z troski o cenny czas, jakim dysponuje przełożony w miejscu pracy, bądź też przełożony nie jest liderem zespołu, jakiego się oczekuje. Samodzielne rozwiazywanie problemów może być związane ze stawianymi oczekiwaniami przełożonych w stosunku do osób na stanowiskach merytorycznych, jak również z braku możliwości zwrócenia się z problemem do przełożonych. Często rozwiązanie problemu łączy się z podjęciem decyzji czy uzyskaniem wyspecjalizowanej wiedzy, stąd też prośby kierowane są do Pani Prezydent. Czasami o opinię w sprawie pracownicy pytają audytora.
W celu ustalenia jednoznacznych wyników należałoby przeprowadzić ponowną ankietę z otwartymi pytaniami o powody dla których pracownik nie zwraca się o pomoc w rozwiązaniu problemu do bezpośredniego przełożonego.

W kolejnym pytaniu zapytano o to jakie znaczenie ma dla Ciebie strategia rozwoju miasta? W badaniu uczestniczyło 91,66% (11 osób). Dla większości respondentów 54,54% (6 osób) strategia rozwoju miasta wskazuje kierunki do których zmierza miasto, 27,28% (3 osoby) respondentów wskazuje na duże znaczenie. Urzędnicy utożsamiają się z miastem, jest dla nich małą ojczyzną. Czują się związani z nim. 18,18% (2 osoby) respondentów jest zdania, iż dokument ma dla nich średnie i znikome znaczenie, dla nich istotą są czyny a nie deklaracje.

Tabela 10

Jakie znaczenie ma dla Ciebie strategia rozwoju miasta?
Odpowiedzi:
1) Pokazuje dokąd zmierza Stalowa Wola
2) Wskazuje kierunek do którego zmierza miasto. Kierunek rozwoju
3) Bezpośrednio nie ma większego znaczenia
4) Duże
5) Duże. W dobrze funkcjonującym mieście łatwiej się żyje, oszczędza się czas i zdrowie
6) Określa rozwój miasta
7) Duże, ponieważ w nim mieszkam i to jest mój pośredni dom
8) Dokument podstawowy, wyznaczający kierunek rozwoju miasta
9) Wskazuje w jakim kierunku rozwija się miasto
10) Średnie, ważniejsze są czyny
11) W obecnym stanie znikome- ogólnie powinna być wyznacznikiem planów rozwoju. Uważa, że powinna być powszechnie znana jako plan gospodarczy miasta i głośno publikowane jej etapy realizacji

Z powyższego wynika, iż dokument ma istotne znaczenie dla większej części respondentów. Wg nich należy podjąć kroki zmierzające do jego nagłośnienia i upowszechnienia. Powinien być znany mieszkańcom, gdyż wskazuje główne kierunki rozwoju miasta, określa jego główne problemy i wskazuje sposoby ich rozwiązania.

Na pytanie z zakresu zarządzenia strategicznego 91,66% (11 osób) udzieliło odpowiedzi. Opinie ankietowanych są bardzo zróżnicowane. Większość wytypowało brak przepływu informacji jako główny czynnik braku wiedzy z zarządzania strategicznego. Powodem tego stanu rzeczy może być nikłe zainteresowanie, brak motywacji do rozwijania się, zbyt mało wiadomości na ten temat. Respondenci wskazują niedostateczne zaangażowania ich w sprawy zarządzania strategicznego przez przełożonych, brak szkoleń i dyskusji oraz to, że jest to rzecz zbędna w ich pracy. Jedna osoba jest przekonana, że jej to nie dotyczy. Wskazano również na funkcjonujące w instytucji małe hermetyczne zamknięte grupki, do których dostęp mają tylko nieliczni oraz brak identyfikacji z miastem.

Tabela 11

Jak sądzisz, dlaczego niektórzy pracownicy Urzędu nie mają wiedzy z zakresu zarządzania strategicznego?
Odpowiedzi:
1) Brak przepływu informacji i brak zainteresowania pracowników
2) Nie są wdrażani i przygotowywani przez przełożonych
3) Za dużo w Urzędzie Miasta jest zamkniętych grupek, gdzie dostęp mają tylko wybrani pracownicy/kierownicy/naczelnicy. W pewnym sensie czują się pominięci i po pewnym czasie nawet nie chcą wiedzieć więcej
4) Nikt ich do tego nie angażuje, na poszczególnych stanowiskach nie jest ta wiedza potrzebna
5) Brak szkoleń i dyskusji
6) Bo nie rozumieją, że jest ona istotna dla ich pracy

7)	Możliwe, że jest im to w danej sytuacji nie potrzebne
8)	Otrzymują zbyt mało wiadomości na ten temat
9)	Nie interesują się zupełnie co robi władza. Uważają, że ich to nie dotyczy
10)	Nie identyfikują się z Miastem. Mechanicznie odbębniają robotę na biurku
11)	Brak motywacji do rozwijania się, brak przepływu informacji

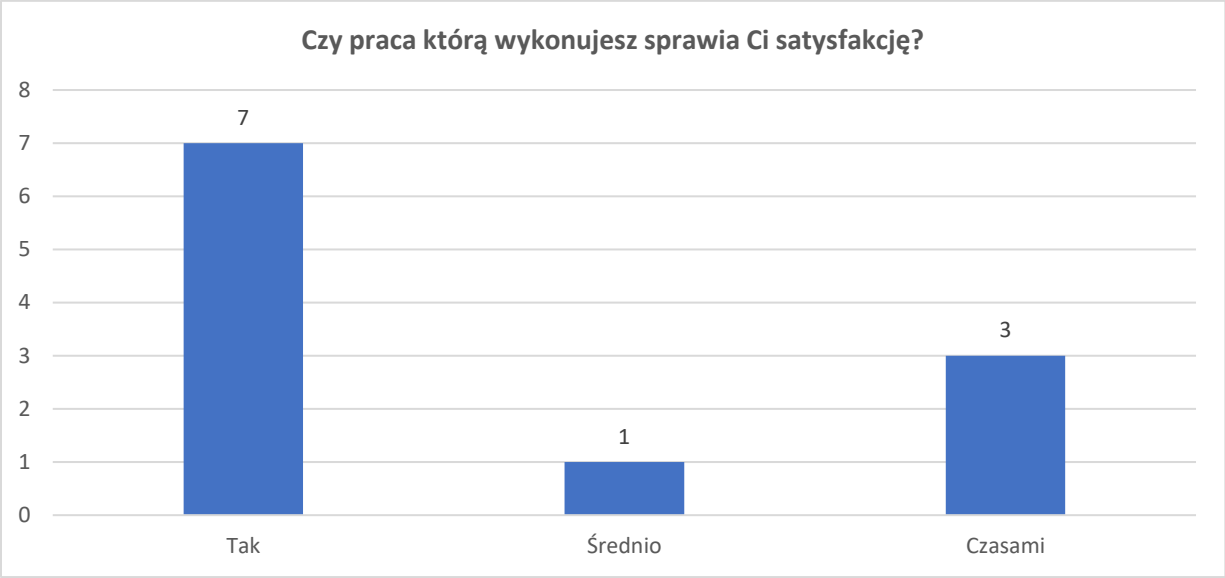
Interpretacja wyników prowadzi do przekonania, że podstawowym problemem braku wiedzy z zakresu zarzadzania strategicznego jest znikomy lub niewłaściwy przepływ informacji oraz zbyt małe zaangażowanie zarówno pracowników jak i ich przełożonych.
Ankietowanym postawiono kolejne pytanie „Jak sądzisz, dlaczego niektórzy pracownicy Urzędu nie mają poczucia odpowiedzialności za budżet miasta?" Na poniższe pytanie uzyskano 91,66% (11osób) odpowiedzi. Zdania ankietowanych są bardzo zróżnicowane. Podstawowy czynnik, który zdaniem respondentów na największy wpływ na brak poczucia odpowiedzialności za budżet jest brak bezpośredniej styczności z budżetem. Czynnik ten wskazała znaczna część ankietowanych. Są to zapewne pracownicy nie realizujący spraw finansowych, którzy nie są aktywnie włączani w wydatkowanie środków finansowych. Dwie osoby wskazały na brak poczucia więzi z Urzędem Miasta oraz brak identyfikacji z Miastem. Kolejna jest zdania, iż pracownicy uważają, że nie mają wpływu na finanse. Jedna osoba jest przekonana, że sprawy finansowe należą wyłączne do Wydziału Budżetu i Finansów.

Tabela 12

Jak sądzisz, dlaczego niektórzy pracownicy Urzędu nie mają poczucia odpowiedzialności za budżet miasta?	
Odpowiedzi:	
1)	Uważają, że budżet dotyczy jedynie wydziału BF
2)	Nie są aktywnie włączani w wydatkowanie
3)	Nie realizują spraw finansowych i nie utożsamiają się z miastem
4)	Nie realizują spraw finansowych
5)	Nie mają poczucia, że ich to dotyczy osobiście
6)	Traktują urząd jako prywatny folwark
7)	Nie mają świadomości, że są
8)	Brak bezpośredniego kontaktu z pieniędzmi
9)	Bo uważają, że nie mają na niego wpływu
10)	Nie identyfikują się z Miastem. Urzędowe- darmowe, czyli nie moje, to nie liczą. Łatwo się wydaje nie swoje pieniądze
11)	Brak poczucia więzi z Urzędem Miasta

Interpretacja wyników prowadzi do przekonania, że podstawowym problemem braku poczucia odpowiedzialności za budżet jest nikły kontakt z finansami miasta, nierealizowanie spraw finansowych, brak konieczności włączania się w tego rodzaju sprawy lub brak wpływu na finanse.
Kolejnym postawionym pytaniem ale już z grupy pytań zamkniętych było pytanie „ Czy wykonywana praca sprawia Ci satysfakcję?". Odpowiedzi udzieliło 91,66% (11 osób) badanych

Wykres 1



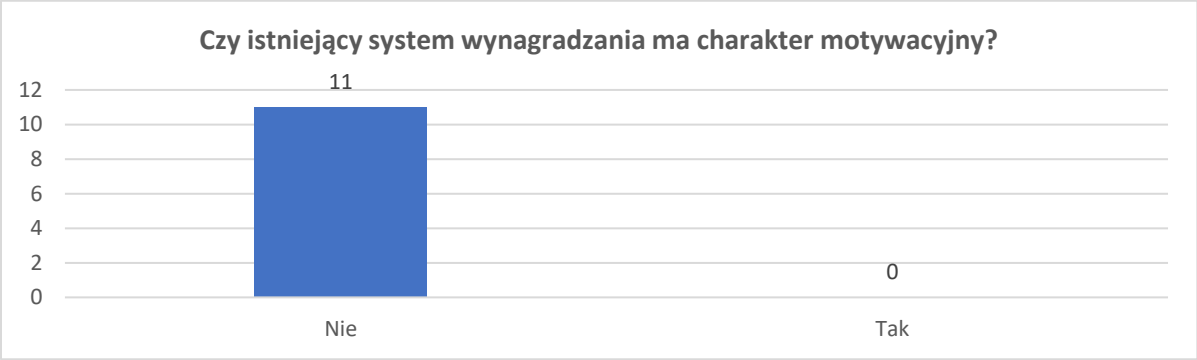
Wynik w procentach:

Tak	Średnio	Czasami
63,63%	**9,09%**	**27,28%**

Z analizy odpowiedzi ankietowych wynika, że 63,63% (7 osób) ankietowanych odpowiedziało, iż praca którą wykonują na obecnym stanowisku przynosi im satysfakcję, 27,28% (3 osoby), że tylko czasami, 9,09% (1 osoba), że średnio. Biorąc powyższe pod uwagę należy stwierdzić iż dość wysoki procent osób wskazuje na pozytywny trend. Wnioskować należy, że uczucie satysfakcji, zadowolenia wyznacza pozytywną postawę pracownika wobec pracy, zawodu, czy organizacji. Wyniki tego badania, wskazują, iż pomimo różnych negatywnych aspektów funkcjonowania urzędu, pracownicy dostrzegają także pozytywne strony swojej pracy.

Odpowiedzi na pytanie „Czy istniejący system wynagradzania ma charakter motywacyjny?" udzieliło 91,66% ankietowanych.

Wykres 2



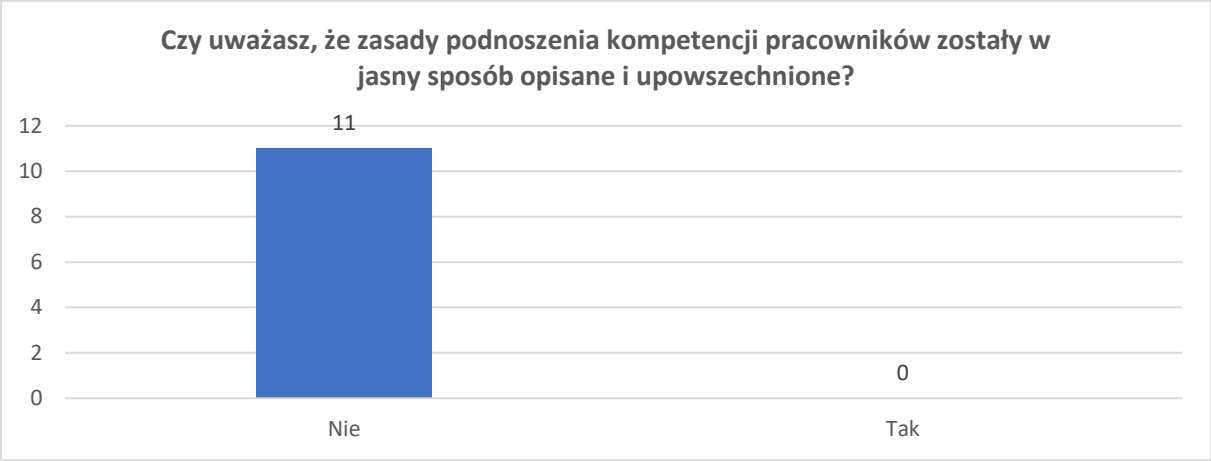
Wynik w procentach:

Nie	Tak
100%	**0%**

Pracownicy w badaniu odnieśli się negatywnie do istniejącego systemu wynagradzania, stwierdzając zdecydowanie, że nie ma on charakteru motywacyjnego.

Następnie zapytano pracowników „Czy zasady podnoszenia kompetencji pracowników zostały w jasny sposób opisane i upowszechnione?". Podobnie jak we wcześniejszym pytaniu pracownicy wypowiedzieli się negatywnie zakreślając 100 % odpowiedzi ~~na~~ "nie".

Wykres 3

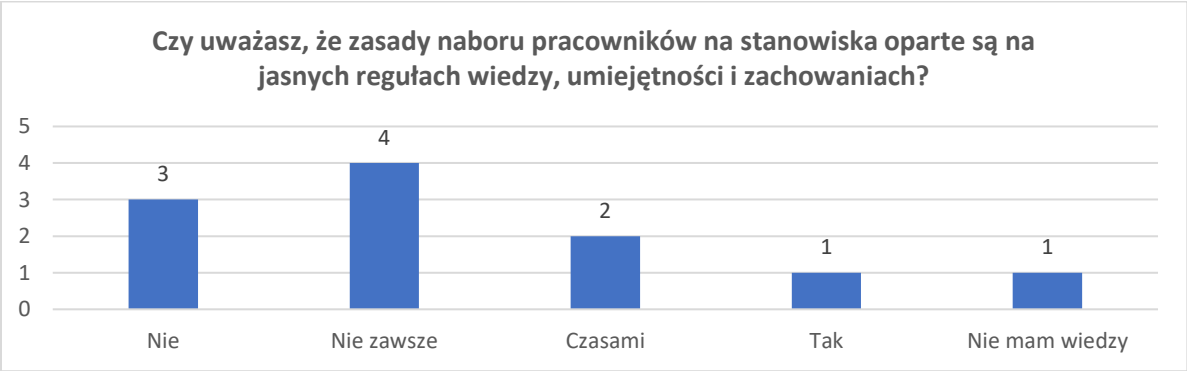


Wynik w procentach:

Nie	Tak
100%	**0%**

W ramach następnego pytania poproszono pracowników, aby wyrazili pogląd czy wg nich zasady naboru pracowników na stanowiska oparte są na jasnych regułach: wiedzy, umiejętności i zachowaniach. Odpowiedzi udzieliło 91,66% (11 osób), w tym: 27,27 % (3 osoby) ankietowanych wypowiedziało się, że zasady naboru nie są oparte na jasnych regułach. 36,37% (4 osoby) respondentów uważa, że nie zawsze zasady te są respektowane. 9,09% (1 osoba) odpowiedziało że tak, 18,18% czasami, 9,09 % (1 osoba) nie ma wiedzy w tym zakresie, .

Wykres 4

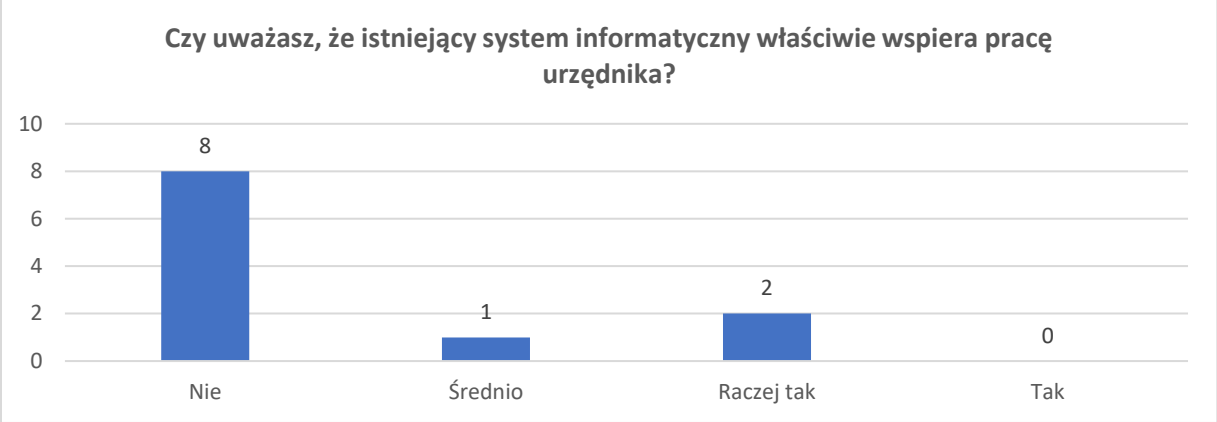


Wynik w procentach:

Nie	Nie zawsze	Czasami	Tak	Nie mam wiedzy
27,27%	**36,37%**	**18,18%**	**9,09%**	**9,09%**

W ankiecie zapytano pracowników, czy system informatyczny właściwie wspiera pracę urzędnika? Wypowiedziało się w tym temacie 91,66% ankietowanych. Z uzyskanych danych zdecydowana większość bo aż 72,72% (8 osób) pracowników odpowiedziało że nie, 18,19% (2 osoby) raczej tak, 9,09% (1 osoba) że średnio. Żaden pracownik nie udzielił odpowiedzi na tak.

Wykres 5

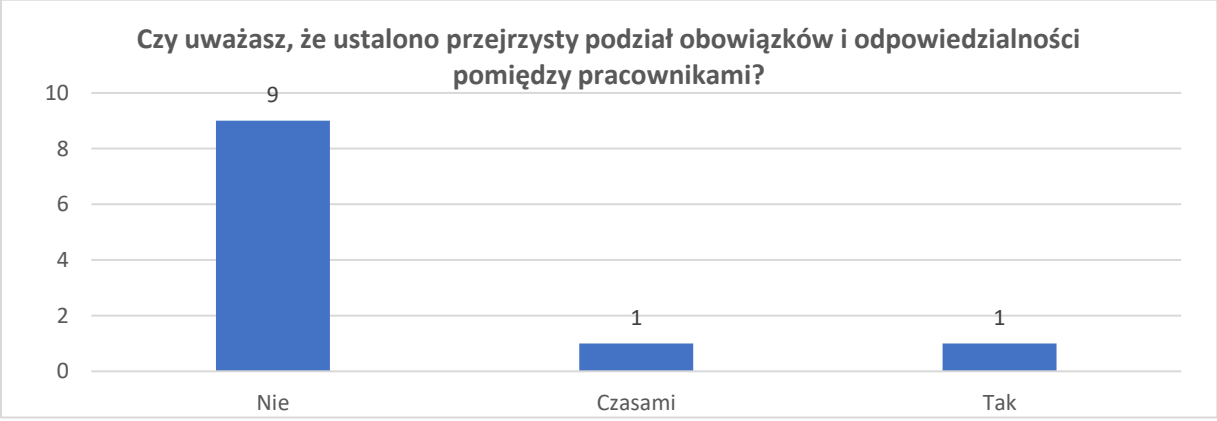


Wynik w procentach:

Nie	Średnio	Raczej tak	Tak
72,72%	**9,09%**	**18,19%**	**0%**

Kolejne pytanie pozwoliło pozyskać informację na temat czy w Urzędzie Miasta ustalono przejrzysty podział obowiązków i odpowiedzialności pomiędzy pracownikami. Wypowiedziało się w tym temacie 91,66% ankietowanych.

Wykres 6



Wynik w procentach:

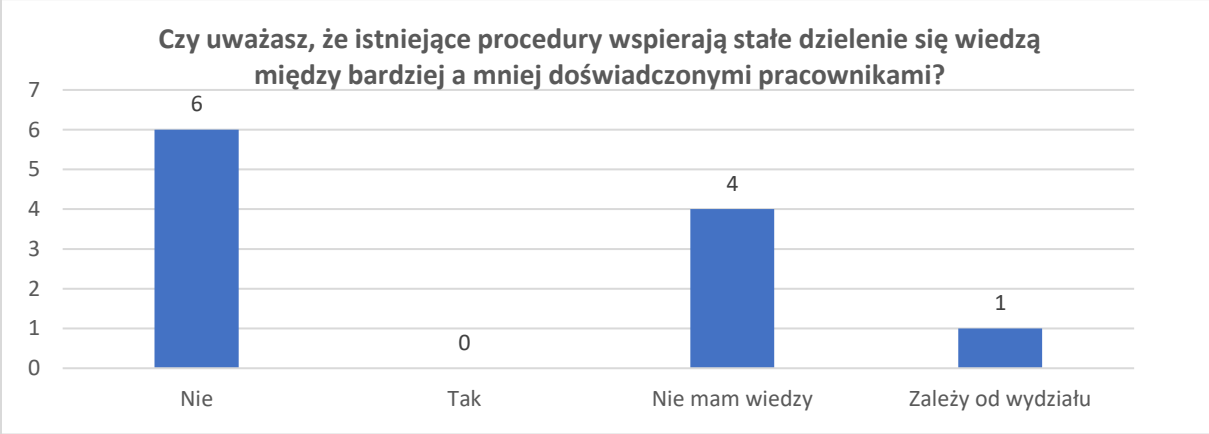
Nie	Czasami	Tak
81,82%	**9,09%**	**9,09%**

81,82% (9 osób) respondentów odpowiedziało, że nie, 9,09% (1 osoba) że czasami, 9,09%(1 osoba) że tak. Analizując dane można stwierdzić, że w większości pracownicy uważają, że w Urzędzie Miasta nie ustalono przejrzystego podziału obowiązków i odpowiedzialności pomiędzy pracownikami.

Na postawione pytanie treści „ Czy uważasz, że istniejące procedury wspierają stałe dzielenie się wiedzą między bardziej a mniej doświadczonymi pracownikami ?" odpowiedzi udzieliło 11

ankietowanych, co stanowi 91,66% ogółu badanych. 54,55% (6 osób) respondentów udzieliło negatywnej odpowiedzi. 9,09% (1 osoba) wskazało, iż taka sytuacja nie jest regułą, a jej występowanie jest zależne od wydziału. 36,36% nie ma wiedzy w tym zakresie.

Wykres 7



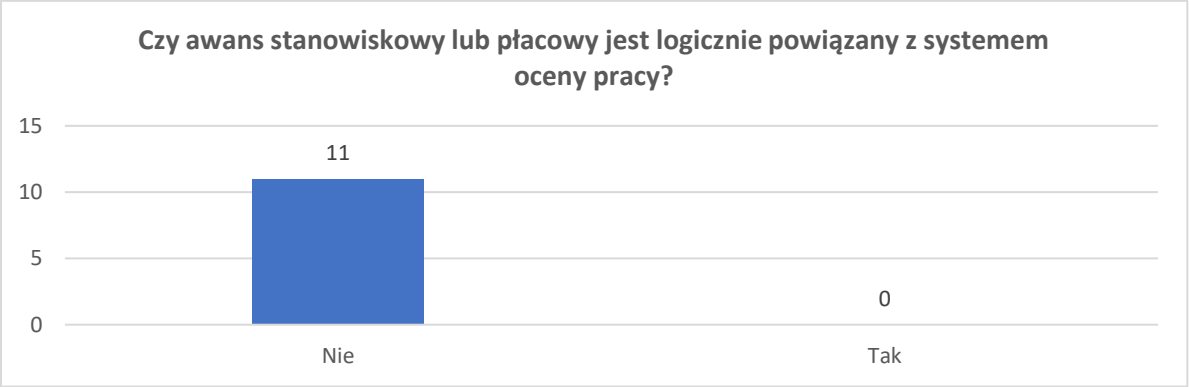
Wynik w procentach:

Nie	Tak	Nie mam wiedzy	Zależy od wydziału
54,55%	**0%**	**36,36%**	**9,09%**

Z uzyskanych odpowiedzi można wnioskować, że zdaniem pracowników w zakładzie nie została wypracowana praktyka sprzyjająca dzieleniu się wiedzą i doświadczeniem przez starszych stażem – bardziej doświadczonych pracowników, pomimo potencjalnych korzyści obustronnych takich jak choćby świadomość, iż beneficjentem jest nie tylko nowo zatrudniony pracownik lecz także ten doświadczony.

Następnie zapytano czy awans stanowiskowy lub płacowy jest logicznie powiązany z systemem oceny pracy. Na zadane pytanie odpowiedzi udzieliło 11 ankietowanych, co stanowi 91,66 ogółu badanych. Wszyscy udzielający odpowiedzi stwierdzili jednogłośnie (100% udzielających odpowiedzi), iż awans zawodowy (zarówno stanowiskowy jaki i płacowy) nie jest wynikiem oceny świadczonej przez nich pracy i nie jest logicznie powiązany z systemem oceny pracy.

Wykres 8



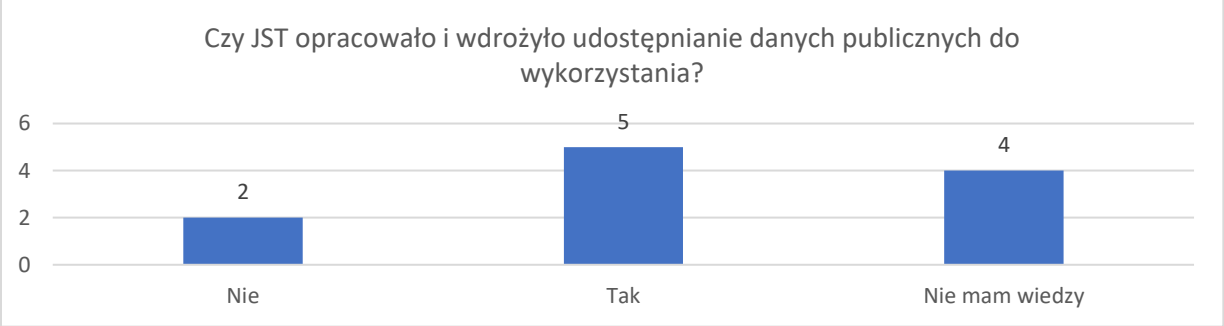
Wynik w procentach:

Nie	Tak
100%	**0%**

Poddając analizie uzyskane wyniki wnioskować należy, że pracownicy dostrzegają istniejący problem braku zależności pomiędzy oceną pracy a awansem stanowiskowym lub płacowym, co z pewnością przekłada się na motywację do pracy. Można wnioskować w nawiązaniu do wcześniejszy~~ch~~ wypowiedzi~~ami~~, iż ważną zaletą i konsekwencją stosowania motywacyjnych systemów wynagradzania, jest podmiotowe traktowanie wszystkich pracowników. W kontekście tym należy wnioskować, że: jeśli pracownik ma poczucie, że jest właściwie postrzegany i traktowany przez kierownictwo firmy, jeśli dobro i satysfakcja odczuwana przez pracownika jest wartością cenioną w danym zakładzie, to efektywność i zaangażowanie pracowników z pewnością wzrasta.

Na zadane pytanie z zakresu udostępniania danych publicznych przez JST odpowiedzi udzieliło 11 ankietowanych, co stanowi 91,66% ogółu badanych. 45,45% (5 osób) ankietowanych odpowiedziało, że gmina opracowała i wdrożyła procedury do udostępniania danych publicznych, celem ich wykorzystywania. 18,18% (2 osoby) udzieliło negatywnej odpowiedzi tj., że takie procedury nie zostały opracowane i wdrożone. 36,37% (4 osoby) uczestników ankiety nie ma wiedzy w tym zakresie.

Wykres 9

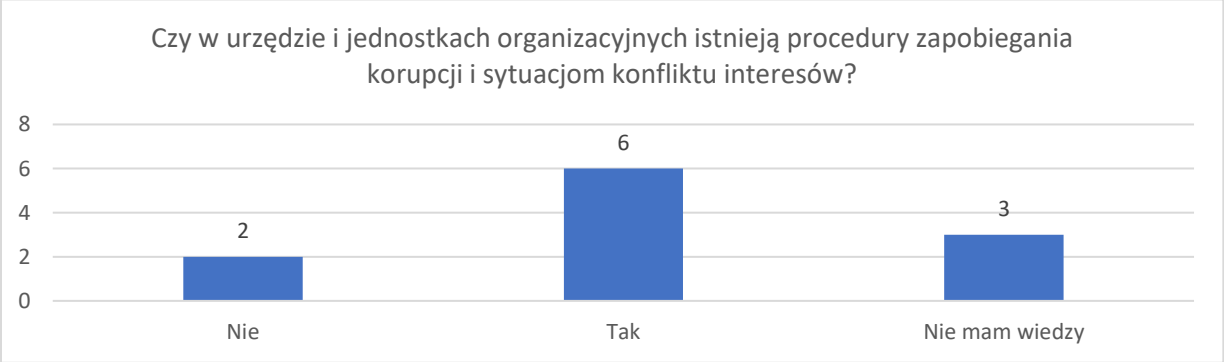


Wynik w procentach:

Nie	Tak	Nie mam wiedzy
18,18%	**45,45%**	**36,37%**

Na pytanie czy w urzędzie i jednostkach organizacyjnych istnieją procedury zapobiegania korupcji i sytuacjom konfliktu interesów urzędnicy w 54,54% (6 osób) odpowiedzieli, że tak, 27,27% (3 osoby) nie miało w tym zakresie wiedzy, 18,19% (2 osoby) że nie.

Wykres 10

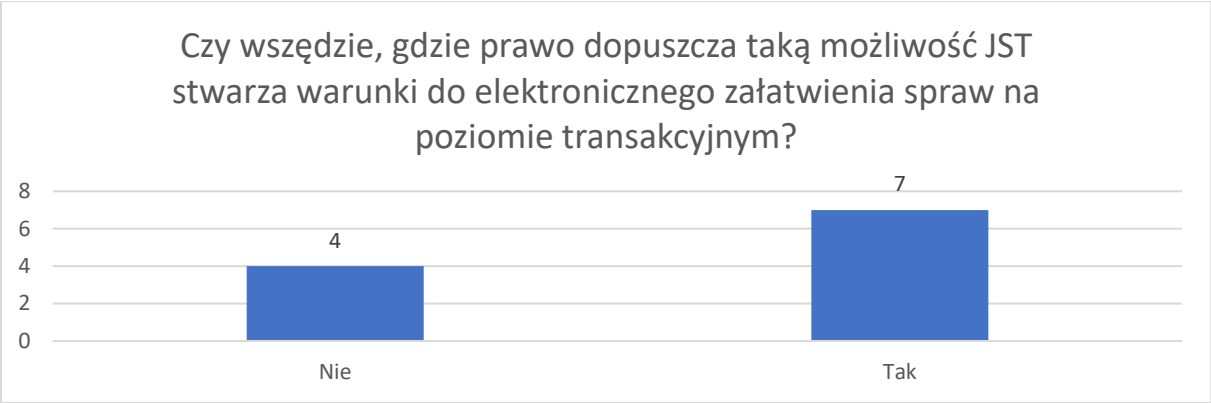


Wynik w procentach:

Nie	Tak	Nie mam wiedzy
18,19%	**54,54%**	**27,27%**

Wysuwając daleko idące wnioski należy uznać iż 45,46% nie identyfikuje, bądź nie zna procedur antykorupcyjnych w jednostkach .
Na poniższe pytanie odpowiedzi udzieliło 91,66% (11osób) ankietowanych,

Wykres 11



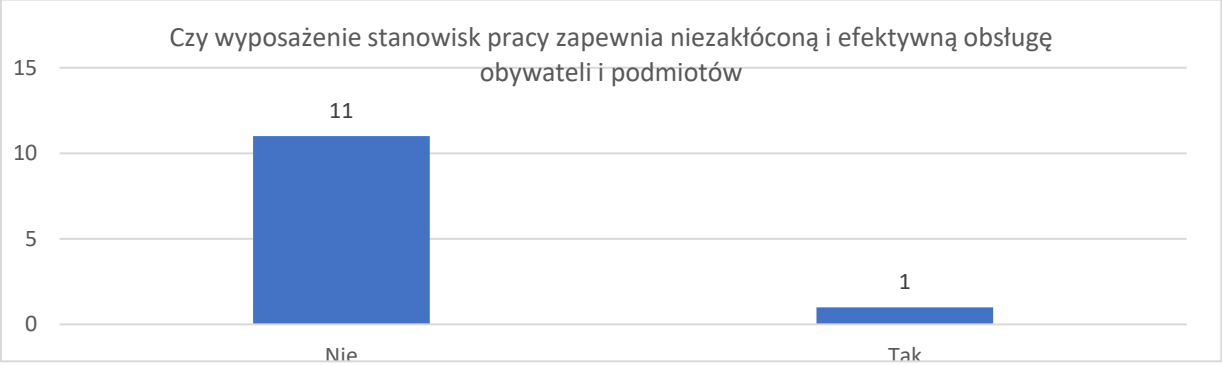
Wynik w procentach:

Nie	Tak
36,37%	**63,63%**

63,63% (7 osób) uważa, że instytucja stwarza warunki do kompleksowego załatwienia sprawy w formie elektronicznej, jeśli taka forma postępowania jest przewidziana w powszechnie obowiązujących przepisy. Jednakże 36,37% udzielających odpowiedzi (4 osoby) stwierdziło, że instytucja nie stwarza możliwości kompleksowego załatwienia sprawy w formie elektronicznej we wszystkich przypadkach prawem przewidzianych.

Na zadane pytanie: czy wyposażenie stanowisk pracy zapewnia niezakłóconą i efektywną pracę obsługi obywateli i podmiotów odpowiedzi udzieliło 12 ankietowanych, co stanowi 100% ogółu badanych.

Wykres 12



Wynik w procentach:

Nie	Tak
92%	**8%**

92 % wskazało, że obecne wyposażenie stanowisk pracy nie zapewnia efektywnej i niezakłóconej obsługi klienta czy to indywidualnego czy instytucjonalnego. Tylko 8% uczestników ankiety (1 osoba) stwierdziło, że stanowiska pracy są wyposażone w sposób zapewniający sprawną i efektywną obsługę.

PODSUMOWANIE WYNIKÓW Z ANALIZY DANYCH, UZYSKANYCH W ANKIECIE:

1. Pracownicy Urzędu Miasta są zadowoleni z pracy którą wykonują.
2. Pracownicy mają świadomość jakich zachowań oczekują od nich klienci wskazując na profesjonalizm obsługi, kulturę zaangażowania, fachowość. Pracownicy wiedzą również jakie powinny być relacje na linii urzędnik – klient stawiając na wzajemny szacunek i współpracę.
3. Pracownicy Urzędu Miasta są chętni do udziału w inicjatywach wykraczających poza ich obowiązki. Dopatrują się w tym możliwości zdobycia nowej wiedzy, doświadczenia, umiejętności ale głównym powodem udziału jest możliwość zmian, wypracowania kierunków poprawy i polepszenia funkcjonowania Urzędu. Istnieją jednak czynniki, które hamują ich udział. Jest to m.in. brak możliwości szerszej wypowiedzi, brak możliwości współdecydowania o założeniach pracy zespołu. Spostrzec tu można również problem w sferze międzyludzkiej. Obawa przed zamkniętą postawą innych uczestników zespołu, brak możliwości wypowiadania się, niewystarczające zaangażowanie innych, a nawet brak zaufania. Pojawił się również problem wiary w siebie i swoje możliwości.
4. Osoby zatrudnione w Urzędzie znają mocne i słabe strony funkcjonowania Urzędu. Widzą konieczność wypracowania kierunków naprawy i polepszenia funkcjonowania Urzędu, polityki kadrowej, zarządzania, organizacji pracy .
5. Pracownicy w badaniu odnieśli się negatywnie do istniejącego systemu wynagradzania oceniając zdecydowanie, że nie ma on charakteru motywacyjnego. Z analizy ankiety można wnioskować, że wynagradzanie dla pracowników jest jednym z istotnych elementów, który pobudza ich do aktywności zawodowej.
6. W ocenie pracowników istniejący system informatyczny nie wspiera pracy urzędnika. Większość respondentów system informatyczny oceniła negatywnie.
7. W Urzędzie Miasta w ocenie pracowników nie ma wypracowanego przejrzystego podziału obowiązków i odpowiedzialności pomiędzy pracownikami.
8. W większości pracownicy uważają, że zasady podnoszenia kompetencji pracowników nie zostały w jasny sposób opisane i upowszechnione.
9. W Urzędzie Miasta w ocenie pracowników nie została wypracowana praktyka sprzyjająca dzieleniu się wiedzą i doświadczeniem pomiędzy bardziej, a mniej doświadczonymi pracownikami pomimo potencjalnych korzyści obustronnych.
10. Pracownicy dostrzegają istniejący problem braku zależności pomiędzy oceną pracy a awansem stanowiskowym lub płacowym, co z pewnością przekłada się na ich motywację do pracy. Można wnioskować w nawiązaniu do wcześniejszych wypowiedzi, iż ważną zaletą i konsekwencją stosowania motywacyjnych systemów wynagradzania, jest podmiotowe traktowanie wszystkich pracowników. Jeśli pracownik ma poczucie, że jest właściwie postrzegany i traktowany przez kierownictwo firmy, jeśli dobro i satysfakcja odczuwana przez pracownika jest wartością cenioną w danym zakładzie, efektywność i zaangażowanie pracowników z pewnością będzie duże.
11. Pracownicy nie mają poczucia odpowiedzialności za budżet pracowników, jeśli ich zdaniem mają nikły kontakt z finansami miasta, nie występuje konieczność włączania ich w sprawy finansowe, a także wtedy, gdy nie mają wpływu na finanse.
12. Pracownicy nie są zainteresowani tematem zarzadzania strategicznego. Można wnioskować iż powodem tego stanu jest niewłaściwy przepływ informacji oraz zbyt małe zaangażowanie zarówno pracowników jak i ich przełożonych.
13. W ocenie pracowników stanowiska pracy nie są w pełni wyposażone w sposób zapewniający sprawną i efektywną obsługę klienta.

Podsumowanie wyników weryfikacji podstawianych hipotez:

Lp.	Hipoteza	Sposób weryfikacji
1	H.1:Pracownicy oczekują od strony kierownictwa sprawiedliwego podziału pracy, dialogu, współpracy i decyzyjności.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
2	H2: Pracownicy identyfikują się z Urzędem, zależy im na dobrym wizerunku i odbiorze zewnętrznym	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
3	H3: Pracownicy są chętni do działań między zespołowych, ale na zasadzie zaufania, równego traktowania i równomiernego rozkładu pracy.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
4	H4: Pracownicy mają świadomość, że klienci oczekują usług realizowanych w sposób profesjonalny, terminowy i rzetelny.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
5	H5: Pracownicy uważają, że zarządzanie organizacyjno-porządkowe w Urzędzie Miasta powinno być konsultowane i oparte na wspólnie wypracowanych założeniach.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
6	H.6: Pracownicy wskazują, że strategia rozwoju miasta ma dla nich duże znaczenie, uzasadniając że przekłada się ona w bezpośredni sposób na przyszłe funkcjonowanie miasta.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
7	H.7: Pracownicy uważają że wykonywana praca sprawia im satysfakcję.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
8	H.8: Pracownicy uważają, że funkcjonujący system wynagradzania nie ma charakteru motywacyjnego.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
9	H.9: Pracownicy uważają, że funkcjonujące zasady podnoszenia kompetencji nie zostały w jasny sposób opisane i upowszechnione.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
10	H.10: Pracownicy uważają, że zasady naboru na stanowiska urzędnicze nie są oparte na jasnych regułach.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
11	H.11: Pracownicy uważają, że istniejący system informatyczny nie wspiera pracy urzędnika.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
12	H.12: Pracownicy uważają, że istniejące procedury regulujące pracę Urzędu w odniesieniu do zasobów ludzkich nie określają przejrzystego podziału obowiązków i odpowiedzialności pomiędzy pracownikami, nie określają jasnych reguł awansu stanowiskowego, nie wspierają stałego dzielenia się wiedzą między bardziej, a mniej doświadczonymi urzędnikami.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
13	H.13: Pracownicy prawidłowo ocenili opracowane i wdrożone przez JST zasady udostępniania danych publicznych.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
14	H.14: Pracownicy uważają, że wyposażenie stanowisk pracy nie jest wystarczające do wykonywania efektywnej obsługi klienta i podmiotów.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE
15	H.15: Pracownicy uważają, że JST stwarza warunki do elektronicznego załatwiania spraw na poziomie transakcyjnym.	Hipoteza zweryfikowana POZYTYWNIE

Podsumowania wyników ankiety opracowała:
Fryc Mirosława – Główny specjalista ds. kontroli jednostek organizacyjnych Miasta
przy współpracy z:

1. dr Renata Knap – Zastępca Prezydenta Miasta Stalowej Woli,
2. Renata Rębisz- Audytor,
3. Magdalena Wrońska Bulec – Główny specjalista ds. zamówień publicznych SCUW,
4. Arleta Siwek – Główny specjalista ds. pozyskiwania funduszy zewnętrznych
5. Justyna Łabęcka – Inspektor ds. organizacji Urzędu Miasta,
6. Monika Dymowska – Inspektor ds. kontaktu z mieszkańcami