

ZARZĄDZENIE NR 155/2012 STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 29 listopada 2012 r.

w sprawie zasad dokonywania pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa Powiatowego w Raciborzu

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz art. 7 pkt 3 ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458z późn. zm.), art. 94 i art. 94³ ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jednolity Dz. U. z 1998r. Nr21, poz. 94 z późn. zm.), w związku z art. 68 ust. 2 pkt 4 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. W ramach zadania nr 7 projektu „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej” ustalam zasady dokonywania pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

§ 2. Pomiarem satysfakcji pracowników objęte są wszystkie stanowiska pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu, na których zatrudnienie następuje na podstawie umowy o pracę.

§ 3. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

1. Starostwie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Raciborzu;
2. Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę na stanowisku urzędniczym, pomocniczym lub obsługi w Starostwie Powiatowym w Raciborzu;
3. Staroście - należy przez to rozumieć Starostę Raciborskiego;
4. Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Powiatu Raciborskiego;
5. KPSP – należy przez to rozumieć zamieszczony w sieci Intranet Starostwa kwestionariusz pomiaru satysfakcji pracowników, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia;
6. Kluczu interpretacji wyników pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa przy użyciu KPSP – należy przez to rozumieć funkcjonalność KPSP, umożliwiającą analizę jakościową wyników liczbowych pomiaru satysfakcji pracowników, zgromadzonych przy użyciu KPSP i formułowanie wniosków, według reguł określonych zgodnie ze wzorem nr 2 do zarządzenia;
7. Instrukcji stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w Starostwie – należy przez to rozumieć zamieszczoną w sieci Intranet instrukcję obejmującą w szczególności:
 - 1) procedurę generowania raportów z pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa;
 - 2) metodykę gromadzenia, opracowywania, interpretacji, prezentacji graficznej wyników oraz formułowania wniosków;
8. Elektronicznej skrzynce skarg i wniosków – należy przez to rozumieć wyodrębnioną samodzielną część KPSP w postaci pola umożliwiającego składanie – zgodnie z wolą pracowników, anonimowo lub z podaniem danych identyfikacyjnych – pisemnych skarg, wniosków i oświadczeń.
9. Pracownikowi Kadr – należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich zatrudnionego na stanowisku ds. zarządzania personelem, który w ramach zakresu obowiązków koordynuje realizację pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa.

§ 4. 1. Pomiar satysfakcji pracowników Starostwa przy użyciu KPSP przeprowadzany jest w trybie ciągłym, począwszy od dnia jego rozpoczęcia.

2. Analiza i interpretacja wyników pomiaru dokonywana jest jeden raz w roku, po jego zakończeniu.
3. Formularz KPSP w dniu rozpoczęcia badania zostaje aktywowany przez administratora i pozostaje aktywny w całym okresie pomiaru.
4. Instrukcja wypełniania formularza KPSP dostępna jest w sieci Intranet Starostwa.
5. Pracownicy Starostwa wypełniają formularz KPSP anonimowo, za pośrednictwem sieci Intranet.

§ 5. Pracownicy przy użyciu elektronicznego kwestionariusza oceny satysfakcji pracowników oceniają:

- 1) organizację pracy,
- 2) przepływ informacji i komunikacji (wewnętrznej i zewnętrznej),
- 3) atmosferę w pracy,
- 4) relacje interpersonalne z przełożonymi,
- 5) relacje interpersonalne ze współpracownikami,
- 6) możliwość rozwoju zawodowego i awansu,
- 7) system motywacyjny.

§ 6. 1. Pracownik Kadr opracowuje roczny raport z pomiaru satysfakcji pracowników w terminie do 31 stycznia każdego roku za rok poprzedni objęty pomiarem, zgodnie z kluczem interpretacji wyników pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa przy użyciu KPSP oraz instrukcją stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w Starostwie, a następnie przedstawia go do zaopiniowania Sekretarzowi.

2. Sekretarz przedstawia Staroście do zatwierdzenia roczny raport z pomiaru satysfakcji pracowników przy użyciu KPSP. Po zatwierdzeniu raport, o którym mowa wyżej jest prezentowany w sieci Intranet Starostwa w zakładce „Pracownicy”.

§ 7. 1. Elektroniczna skrzynka skarg i wniosków umożliwia składanie przez pracowników pisemnych skarg, wniosków i oświadczeń wraz z załącznikami, służących ochronie praw pracowniczych.

2. Możliwość składania pisemnych skarg, wniosków i oświadczeń, służących ochronie praw pracowniczych jest zapewniona bez ograniczeń czasowych i bez konieczności wypełniania podstawowej części KPSP.

3. Elektroniczna skrzynka skarg i wniosków pozwala na ukrycie treści skarg, wniosków i oświadczeń oraz ukrycie treści załączników.

4. Treść skarg, wniosków i oświadczeń oraz załączników może zostać – zgodnie z wolą pracownika – zabezpieczona hasłem.

§ 8. 1. W terminie, o którym mowa w § 6 ust. 1 pracownik Kadr dokonuje analizy ilościowej oraz jakościowej wyników pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa na podstawie przyjętych skarg, wniosków i oświadczeń pracowniczych, zgodnie z instrukcją stosowania optymalnych modeli oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji pracowników w Starostwie

2. Sprawdzanie elektronicznej skrzynki jest przeprowadzane na bieżąco.

3. Sekretarz przedstawia Staroście do zatwierdzenia roczną analizę ilościową oraz jakościową wyników pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa na podstawie przyjętych skarg, wniosków i oświadczeń pracowniczych.

4. Wnioski zawarte w analizie ilościowej oraz jakościowej wyników pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa na podstawie przyjętych skarg, wniosków i oświadczeń pracowniczych, wykorzystywane są do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych.

§ 9. Dokumentacja czynności wykonanych w zakresie pomiaru satysfakcji pracowników, obejmująca:

- 1) wyniki liczbowe i roczny raport z badania satysfakcji pracowników przy użyciu KPSP;
- 2) zbiór oraz analizę ilościową i jakościową wyników pomiaru satysfakcji pracowników Starostwa na podstawie przyjętych skarg, wniosków i oświadczeń pracowniczych; przechowywana jest w postaci elektronicznej w bazach danych KPSP i elektronicznej skrzynki skarg, wniosków i oświadczeń pracowniczych oraz w postaci dokumentów tradycyjnych, w zakresie ustalonym przez Sekretarza na stanowisku ds. zarządzania personelem.

§ 10. Pomiar satysfakcji pracowników Starostwa odbywa się każdego roku w ostatnim kwartale.

§ 11. 1. Zobowiązuję pracownika Kadr do:

- 1) bieżącego aktualizowania i monitorowania treści ankiety pod kątem celowości i przydatności potencjalnie otrzymanych wyników,
- 2) administrowania narzędziem informatycznym wspomagającym pomiar.

2. Zmiana treści KPSK nie powoduje konieczności zmiany niniejszego zarządzenia.

§ 12. 1. Wykonanie zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

2. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych – Zarządzenia Starosty Raciborskiego na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

SEKRETARZ POWIATU

Beata Bańczyk

STAROSTA

Adam Hajduk

RADCA PRAWNY

Lidia Chrzan

1. Pana/i praca zawodowa daje Panu/i satysfakcję

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

2. Pana/i zakres obowiązków jest jasno i czytelnie określony

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

3. Pana/i zdaniem efektywność procedur organizacyjnych w Urzędzie jest:

- ☐ bardzo satysfakcjonująca
- ☐ raczej satysfakcjonująca
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonująca
- ☐ bardzo niesatysfakcjonująca

4. Pana/i zdaniem przepływ informacji w Urzędzie jest:

- ☐ bardzo satysfakcjonujący
- ☐ raczej satysfakcjonujący
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonujący
- ☐ bardzo niesatysfakcjonujący

5. Jest Pan/i na bieżąco informowany/a o zmianach zachodzących w Urzędzie:

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

6. Kontakty z klientami są dla Pana/i:

- ☐ bardzo satysfakcjonujące
- ☐ raczej satysfakcjonujące
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonujące
- ☐ bardzo niesatysfakcjonujące

7. Pana/i zdaniem atmosfera w pracy w Urzędzie jest:

- ☐ bardzo satysfakcjonująca
- ☐ raczej satysfakcjonująca
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonująca
- ☐ bardzo niesatysfakcjonująca

8. Ze współpracy z przełożonym jest Pan/i:

- ☐ bardzo zadowolony/a
- ☐ raczej zadowolony/a
- ☐ czasem zadowolony/a, czasem niezadowolony/a
- ☐ raczej niezadowolony/a
- ☐ bardzo niezadowolony/a

9. Umiejętności kadry kierowniczej uważa Pan/i za:

- ☐ wystarczające
- ☐ raczej wystarczające
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niewystarczające
- ☐ niewystarczające

10. Pana/i przełożeni są otwarci na propozycje i postulaty pracowników:

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

11. Pana/i przełożeni chętnie dzielą się swoją wiedzą z pracownikami:

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

12. Z relacji ze współpracownikami jest Pan/i:

- ☐ bardzo zadowolony
- ☐ raczej zadowolony
- ☐ czasem zadowolony, czasem niezadowolony
- ☐ raczej niezadowolony
- ☐ bardzo niezadowolony

13. Stopień współpracy między komórkami organizacyjnymi Urzędu uważa Pan/i za:

- ☐ wystarczający
- ☐ raczej wystarczający
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niewystarczający
- ☐ niewystarczający

14. Z umiejętności współdziałania zespołowego przez współpracowników jest Pan/i:

- ☐ bardzo zadowolony
- ☐ raczej zadowolony
- ☐ czasem zadowolony, czasem niezadowolony
- ☐ raczej niezadowolony
- ☐ bardzo niezadowolony

15. Pana/i zdaniem możliwość rozwoju zawodowego w Urzędzie jest:

- ☐ bardzo satysfakcjonująca
- ☐ raczej satysfakcjonująca
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonująca
- ☐ bardzo niesatysfakcjonująca

16. Pana/i zdaniem system awansowania w Urzędzie jest:

- ☐ bardzo satysfakcjonujący
- ☐ raczej satysfakcjonujący
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonujący
- ☐ bardzo niesatysfakcjonujący

17. Ma Pan/i możliwość wykorzystania swoich kwalifikacji na danym stanowisku:

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

18. Miejsce, które Pan/i zajmuje w strukturze w Urzędzie jest dla Pana/i:

- ☐ bardzo satysfakcjonujące
- ☐ raczej satysfakcjonujące
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonujące
- ☐ bardzo niesatysfakcjonujące

19. Stawiane przed Panem/ią zadania zawodowe są dla Pana/i:

- ☐ bardzo satysfakcjonujące
- ☐ raczej satysfakcjonujące
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonujące
- ☐ bardzo niesatysfakcjonujące

20. Kryteria przyznawania premii i nagród są przejrzyste:

- ☐ zdecydowanie się zgadzam
- ☐ raczej się zgadzam
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej się nie zgadzam
- ☐ zdecydowanie się nie zgadzam

21. Pana/i obecny poziom wynagrodzenia jest:

- ☐ bardzo satysfakcjonujący
- ☐ raczej satysfakcjonujący
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej niesatysfakcjonujący
- ☐ bardzo niesatysfakcjonujący

22. Pana/i wysiłek i zaangażowanie w pracę są doceniane przez Pan/i przełożonych:

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

23. Ma Pan/i poczucie, że posiada wpływ na to, co się dzieje w Urzędzie:

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie mam zdania
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

24. Płeć

- ☐ kobieta
- ☐ mężczyzna

25. Okres zatrudnienia w urzędzie

- ☐ do roku
- ☐ 1-5 lat
- ☐ powyżej 5 lat

26. Wiek

- ☐ poniżej 20 lat
- ☐ 20-30 lat
- ☐ 31-40 lat
- ☐ 41-50 lat
- ☐ powyżej 50 lat

Klucz interpretacji wyników liczbowych pomiaru satysfakcji pracowników

I. Struktura wskaźników satysfakcji pracowników.

Na potrzeby analizy pomiaru satysfakcji pracowników w Starostwie określono następujące rodzaje wskaźników satysfakcji pracowników:

1. Wskaźnik ogólny satysfakcji pracowników (z pracy zawodowej) – ustalony na podstawie odpowiedzi na pytanie nr 1;
2. Wskaźniki szczególne satysfakcji pracowników (dotyczące poszczególnych kryteriów satysfakcji pracowników) – ustalane na podstawie odpowiedzi na pytania nr 2-23;

II. Ustalanie wartości wskaźników poziomu satysfakcji pracowników.

1. Wskaźnik poziomu satysfakcji pracowników stanowi średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników wskaźnikom poszczególnych zmiennych zależnych . Wskaźnik jest liczbą całkowitą – wynik mniejszy od ½ punktu zaokrągla się w dół; równy lub większy ½ punktu zaokrągla się w górę. Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

+5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji pracowników (jest to optymalna wartość antycypowana),

+4 oznacza wysoki poziom satysfakcji pracowników (jest to wartość satysfakcjonująca, niewymagająca reakcji ze strony kierownictwa Starostwa),

+3 oznacza średni poziom satysfakcji pracowników (jest to wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo Starostwa stopnia efektywności zarządzania zasobami ludzkimi),

+2 oznacza niski poziom satysfakcji pracowników (jest to wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Starostwa w postaci zmiany sposobu zarządzania zasobami ludzkimi),

+1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji pracowników (jest to wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa Starostwa w postaci zmiany sposobu zarządzania zasobami ludzkimi).

2. Analiza wyników liczbowych w poszczególnych pytaniach lub grupach pytań pozwala na określenie wskaźników poziomu satysfakcji pracowników:

- 1) ogólnego (z pracy zawodowej) – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedzi na pytanie nr 1,
- 2) szczególnych, poprzez obliczanie średniej arytmetycznej wartości wskaźników satysfakcji dla każdej zmiennej zależnej badanej osobno w każdym z pytań:
 - a) z organizacji pracy – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedziom na pytania nr 2-3,
 - b) z przepływu informacji i komunikacji (zewnętrznej oraz wewnętrznej) – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedziom na pytania nr 4-6,
 - c) z atmosfery w pracy – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedzi na pytanie nr 7,
 - d) z relacji interpersonalnych z przełożonymi – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedziom na pytania nr 8-11,
 - e) z relacji interpersonalnych ze współpracownikami – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedziom na pytania nr 12-14,
 - f) z możliwości rozwoju zawodowego i awansu – średnia arytmetyczna wartości ocen,

przypisanych przez pracowników odpowiedziom na pytania nr 15-19,

- g) z systemu motywacyjnego – średnia arytmetyczna wartości ocen przypisanych przez pracowników odpowiedziom na pytania nr 20-23,

Oprócz wartości wskaźnika poziomu satysfakcji, zostanie zaprezentowany rozkład częstości w postaci wykresu.

III. Filtrowanie wyników pomiaru.

Zastosowanie możliwych do utworzenia w KPSP tabel związków między ustalonymi w oparciu o pytania 24-26 zmiennymi niezależnymi (w postaci płci, stażu pracy w Starostwie oraz wieku), a zmiennymi zależnymi objętymi poszczególnymi pytaniami 1-23 kwestionariusza, pozwala w drodze analizy ilościowej i jakościowej wyjaśnić ewentualne różnice w odpowiedziach respondentów spowodowane wpływem tych zmiennych niezależnych.

System zapewnia możliwość filtrowania wyników pomiaru według własnych bądź wcześniej zdefiniowanych kryteriów filtrowania określonych w pytaniach filtrujących 24-26 dotyczących zmiennych niezależnych (płeć, staż w starostwie, wiek). W wyniku filtrowania ponownie przeliczane są ilościowe wyniki ankiet, a także powiązane z nimi wskaźniki.

IV Wizualizacja

Wizualizacja danych empirycznych w postaci wykresów słupkowych lub kołowych pozwoli na przedstawienie najniższego poziomu satysfakcji w obszarach poszczególnych zmiennych i pytań, zarówno w badaniach przekrojowych, jak i dynamicznych.