

28 stycznia 2010



Ideal za biurkiem

W pierwszej kolejności uprzejmy i życzliwy, a dopiero potem kompetentny i zaangażowany w pracę – taki, zdaniem większości ankietowanych, powinien być „idealny urzędnik samorządowy”. Wyniki ankiety na ten temat znalazły się w obszernym raporcie dotyczącym potencjału administracji samorządowej oraz profili kompetencyjnych kadr urzędów administracji samorządowej, opracowanym na zlecenie MSWiA.

Wynika z niej, że aż 81,2 proc. osób przychodzących do urzędu gminy lub miasta chce, aby obsługiwał je uprzejmy i życzliwy urzędnik. W drugiej kolejności badani wskazali, że pracownicy administracji samorządowej powinni być kompetentni (65,4 proc.). Wśród pozostałych cech, jakimi powinien wyróżniać się „idealny” urzędnik samorządowy wymieniano: zaangażowanie w pracę (27,8 proc.), profesjonalizm (27 proc.) oraz komunikatywność (22 proc.).

Zdaniem autorów raportu, stale poprawia się satysfakcja interesantów oraz jakość obsługi w urzędach samorządowych. Ciekawych spostrzeżeń w tym obszarze dostarczyli tzw. „tajemniczy klienci”, którzy odwiedzili kilkadziesiąt urzędów.

Okazało się bowiem, że urzędnicy zazwyczaj szybko reagują na nowo przybyłego interesanta, nawiązując z nim kontakt wzrokowy (90 proc.), używając powitalnego zwrotu grzecznościowego (83 proc.) i pytając, w czym można pomóc (67 proc.). Rzadziej spotykanymi elementami przywitania były: uśmiech (50 proc.) oraz propozycja zajęcia miejsca siedzącego (27 proc.).

Różnie było natomiast z pomocą w rozwiązaniu problemu klienta (np. pytanie o założenia budżetowe na rok 2010 w jst). W większości przypadków wyrażono chęć udzielenia pomocy i podejmowano w tym celu odpowiednie kroki (82 proc.), działano przy tym zwykle szybko (83 proc.) i rzeczowo (73 proc.).

Ponadto „tajemniczy klienci” pozytywnie ocenili zarówno czas oczekiwania na obsługę, jak i całkowity czas obsługi (dobrze i bardzo dobrze odpowiedziało – 75 proc.). Rzadko jednak występowały oznaki szczególnej troski o rozwiązanie problemu, z którym zjawił się klient: 62 proc. pracowników jst nie zadawało dodatkowych pytań, które pomogłyby klientowi w uzyskaniu kompletnej i wyczerpującej informacji.

Co trzeci urzędnik (31 proc.) potraktował „klienta” przedmiotowo. Miało to miejsce głównie w urzędach gminy (35 proc.). 23 proc. urzędników potraktowało sprawę, z jaką zwrócił się do nich interesant, jako nieistotną. Tak było zwłaszcza w urzędach gmin (26 proc.), przy czym nie zdarzyło się w ogóle w urzędzie marszałkowskim.

Źródło: PAP