29 stycznia 2010

Jak nas widzą …

W pierwszej kolejności uprzejmy i życzliwy oraz kompetentny i zaangażowany w pracę – taki 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.

Jak przytacza serwis samorządowy 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.