

Ponad połowa Polaków przynajmniej raz w roku załatwia jakieś sprawy w urzędzie. Najczęściej w urzędach gmin i miast, nieco rzadziej w urzędzie skarbowym, ZUS, starostwie powiatowym i powiatowym urzędzie pracy, sporadycznie w urzędzie marszałkowskim lub wojewódzkim. CBOS przeprowadził badania „Obywatel w urzędzie”, który przybliży opinię przeciętnego Kowalskiego o urzędach. Ostatnie tego typu badanie CBOS przeprowadził 5 lat temu.

Ponad połowa Polaków jest zadowolona ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy urzędowej i twierdzi, że sprawa została załatwiona sprawnie i „od ręki”. W porównaniu z rokiem 2007 zmalał odsetek respondentów deklarujących, że ich sprawa została wprawdzie załatwiona, ale musieli przychodzić do urzędu kilkakrotnie (o 5 punktów, do 29%). W zasadzie nie zmieniła się grupa interesantów, którzy co prawda załatwili swoją sprawę, ale skarżyli się na uciążliwość i mnożenie trudności przez urzędników (11%). 7 proc. interesantów jest niezadowolonych z powodu niezłatwienia sprawy, z którą przyszedli do urzędu.

Polacy bardzo pozytywnie oceniają jakość obsługi. Większość uważa, że urzędnicy załatwiający ich ostatnią sprawę znali się na swojej pracy, byli kompetentni (84%), obsłużyli ich prawidłowo i rzetelnie (81%). Ponad trzy czwarte osób załatwiających w tym roku jakieś sprawy w urzędzie (76%) ocenia też, że obsługujący ich urzędnicy byli zaangażowani, poświęcili im wystarczająco dużo czasu i uwagi. Jednak spora grupa badanych deklaruje, że urzędnicy byli wobec nich nieuprzejmi i niezyczliwi (14%). Prawie jedna piąta interesantów (19%) odniosła wrażenie, że obsługujący ich urzędnicy załatwiali w tym samym czasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe.

Polacy doceniają kompetencje i wiedzę merytoryczną urzędników. Jednak samo załatwienie sprawy nie wystarcza, klient jak wszędzie musi się czuć wyróżniony i jedyny w swoim rodzaju. Niech podsumowaniem będzie cytata z książki Parada paradoksów, Władysława Grzeszczaka „Więcej czyni jeden uśmiech niż trzy uderzenia pięścią. A i - hałasu nie ma, i ręka nie boli, i mebel się nie niszczy, i medale nie brzęczą”.

*Źródło: CBOS, Obywatel w urzędzie, Warszawa 2012.*