

W gąszczu przepisów, paragrafów i procedur łatwo zapominaamy, że ostatecznym odbiorcą naszej pracy są konkretne osoby, a procedury to tylko narzędzie, które ma nam w tym pomagać. Miarą naszej skuteczności winna być empatia wobec tych, dla których pracujemy, i to, jak daleko wyszliśmy do nich zza naszego biurka. Można się o tym przekonać, choćby sprawdzając, kto czyta stronę internetową powiatu czy gminy, i na ile jest ona przydatna użytkownikom. Impuls do podobnego myślenia powstaje wespole świadomym i twórczym.

Jeśli spojrzeć na samorząd jak na drużynę, istotne jest, by rozwijać w niej osobiste mistrzostwo każdego z zawodników oraz zaangażowanie w całość gry. Można tu znów przywołać zespół FC Barcelona albo też odwołać się do innego przykładu – zespołu pracowników hotelu Grand w Sopocie, sportretowanego znakomicie przez Marcela Łozińskiego w filmie "Moje miejsce" z 1985 roku. I palacz, i sprzątaczk, i szatniarz, i kelner, i dyrektor mówią w nim praktycznie to samo: ten hotel to ja. Gdyby nie moja praca, nic tu nie funkcjonowałoby jak należy. Uderza fakt, jak bardzo każdy z pracowników utożsamia się z hotelem i rozumie swoją misję. Profesjonalnie podchodzą oni do swoich zadań, nie zależnie od tego, czy ich zakresem pracy jest kotłownia, sprząatanie, kuchnia czy prowadzenie baru – w tym przejawia się ich osobiste mistrzostwo. Jednocześnie wszyscy oni wiedzą, że ich praca to służba i że przede wszystkim muszą myśleć o gościach hotelu, którzy są po prostu ich własnymi gośćmi – na tym polega właśnie owo zaangażowanie w całość gry. "Jako załoga mamy wspólny cel" – mówi w ostatnich słowach filmu dyrektor hotelu – "służyć jak najlepiej naszym gościom".

Najważniejsze, by mieć przed oczami tych, którym służymy. By myśleć o ich potrzebach. W tym celu trzeba odwrócić lunetę i spojrzeć na siebie oczami tych, którzy do nas przychodzą. Czy wchodząc na naszą stronę internetową, znajdą łatwo to, czego szukają? Czy jest ona klarowna i łatwa w nawigacji? Często brakuje na niej podstawowych informacji. Zdarza się, że tygodniami czekamy na odpowiedź w naszej sprawie, nie wiedząc nawet, że w urzędzie oczekują na doniesienie jeszcze jednego dokumentu. O ile łatwiej by było, gdyby system przewidywał taką sytuację i sygnalizował ją odpowiednio wcześniej lub w trakcie sprawy wysyłał właściwą informację. Tak jest, warto zapytać, czy procedury odpowiadają na wszystkie możliwe przypadki. I czy człowiek zagubiony w korytarzu urzędu zostanie mile przywitany i pokierowany do właściwego okienka. Atmosfera panująca w urzędzie, kultura osobista poszczególnych urzędników ma kolosalny wpływ na realizację sprawy, jak i na to, jak oni sami są odbierani przez ludzi i w konsekwencji na to, jak jest oceniana ich praca.

Pytanie o sens służby publicznej przynosi czasem niezwykle rozwiązania. Kiedy przygotowywano się do wprowadzenia tzw. „ustawy śmieciowej” samorządowcy z Przemysła wpadli na pomysł, żeby objeżdżać okoliczne wioski i wyjaśniać mieszkańcom, jak trzeba będzie segregować śmieci. Z góry założyli, że przy okazji wysłuchają rozmaitych skarg i żalów rozmówców. To jednak ich nie zraziło. Co niedzielę (!) jeździli w teren, spotykali się z ludźmi, prowadzili z nimi rozmowy, wyjaśniali. Pokazali ludziom, że naprawdę są dla nich.

A my? Komu i po co służymy?

*Źródło: Antoni Bartosz, Drzemiące możliwości, czyli co ma FC Barcelona do pracy samorządu, Związek Powiatów Polskich 2013.*