

Związek Powiatów Polskich przeprowadził badanie opinii wśród interesantów i urzędników 10 samorządów. Jest to jeden z elementów realizowanego obecnie przez ZPP projektu doradczego *"Przed wszystkim jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników"*.

Na podstawie zbiorczych wyników badania ogólny obraz funkcjonowania urzędów jest pozytywny. Klienci widzą zmiany na lepsze, a co może najbardziej cieszyć samorządowców to fakt, iż ich „najbliższa konkurencja”, którą jest Urząd Skarbowy oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych oceniana jest gorzej. Klienci kilku badanych urzędów zastanawiali się nawet, czy w ostatnim czasie instytucja nie wprowadziła jakiś procedur, czy standardów jakości, dzięki którym urząd funkcjonuje lepiej.

Od "urzędasa" do profesjonalisty

Nadal trwałym elementem opisu urzędniczej rzeczywistości jest stwierdzenie, że "urzędnik nic nie robi, tylko kawę pije". Co ważne stereotyp ten istnieje po dwóch stronach barykady. Niezadowoleni klienci często się nim posługują chcąc ośmieszyć i zdezwuować pracę urzędniczą. Również pracownicy urzędów często wykorzystują ten opis chcąc opisać negatywne nastawienie klientów lub przedstawić sytuacje z przeszłości. Wśród klientów urzędów ten stereotyp ma mniej więcej taką samą liczbę zwolenników co przeciwników.

Niezadowoleni klienci, osoby charakteryzujące się roszczeniowym podejściem właśnie w ten sposób opisują pracownika administracji. Do tego opisu dodają jeszcze fakt, iż właśnie „picie kawy” dochodzi do skutku dzięki społecznemu, również osobistemu, finansowaniu instytucji z podatków. Jak każdy stereotyp, również stereotyp urzędnika głuchy jest na racjonalne argumenty, a jego główną siłą jest brak częstych relacji między klientami a pracownikami. Wyniki nie tylko tego badania wskazują, że negatywny stereotyp błędnie, jeśli liczba kontaktów z urzędem rośnie.

Przeciwnicy negatywnego wizerunku urzędników zwracają uwagę na duże zmiany w funkcjonowaniu urzędów, duży profesjonalizm pracowników oraz życzliwy stosunek urzędnika do klienta. Potwierdzają, że w przeszłości zdarzały się sytuacje, które obecnie istnieją bardziej we wspomnieniach, a są pożywką istnienia negatywnych opinii. Obecna rzeczywistość wygląda według nich zupełnie inaczej. W tej grupie urzędnik staje się specjalistą, profesjonalistą, który nastawiony jest na rozwiązywanie problemów klientów. Do tego celu wykorzystuje swoją fachową wiedzę, a także miłe i pomocne podejście do klienta – nazywane często postawą pro-kliencką. Klienci bardzo wielu przebadanych jednostek samorządowych mocno podkreślają zachodzące zmiany. W niektórych przypadkach można mówić o lepszych ocenach jakie klienci dają młodszym stażem pracownikom urzędów, widząc w nich zupełnie innych pracowników.

Pracownicy urzędów potwierdzają, że część klientów widzi w nich typowych urzędasów, pracowników z poprzedniej epoki. Zgadzają się jednak, że coraz częściej opinie klientów o nich samych i o ich pracy stają się pozytywne. Zmiana oceny urzędników przez klientów prowadzi do tworzenia nowych typów relacji, w których osią oceny wizyty klienta w urzędzie staje się pozytywna obsługa klienta a nie demony przeszłości.

Z perspektywy wszystkich przebadanych JST można stwierdzić, że wizerunek urzędnika zmienia się na lepsze. Do takiego wniosku skłaniają zarówno wypowiedzi klientów jak i pracowników. Urzędnik nie tylko przestaje być przeszkodą w załatwieniu danej sprawy, ale staje się profesjonalnym doradcą. Bardzo

pozytywie wśród klientów oceniona jest postawa życzliwości i wsparcia w czasie załatwiania danej sprawy. Klienci bardzo dobrze odnoszą się do tych pracowników, którzy nie tylko profesjonalnie potrafią zająć się ich problemami ale również wszystko wytłumaczają. Wymiar edukacyjny relacji urzędnik – klient dla wielu osób załatwiających sprawy w urzędzie staje się najważniejszy i w największym stopniu wpływa na końcową ocenę satysfakcji.

Co ważne również pracownicy w większości mają świadomość, że jedyne takie podejście jest możliwe w przypadku kontaktu z klientem. Pracownicy tak bardzo starają się złamać istniejący jeszcze stereotyp, że obserwować można tworzenie się nowych postaw lub raczej powrót do dawnych tradycji urzędniczych. Na pierwszym miejscu w kontakcie z klientem pojawia się sformułowanie „misja urzędnika”. Przez wiele lat pojęcie to nie funkcjonowało lub miało zdecydowanie pejoratywne konotacje. Obecnie „misja urzędnika” wypełnia się pozytywną treścią, której najważniejszym elementem jest służba ludziom. Pracownicy doskonale wiedzą jaką rolę pełnią, czego oczekują od nich klienci i jak mogą odpowiedzieć na potrzeby interesantów.

Dobry klient, to klient poinformowany

Polacy w niewielkim stopniu interesują się działalnością urzędów. Dotyczy to wszystkich poziomów administracji, w tym administracji samorządowej. Praca urzędów ma znaczenie, o ile obejmuje konkretne, bezpośrednio ważne dla klienta wydarzenia. Z tego powodu tak mało klienci wiedzą o tym co robią urzędy, jaki jest ich zakres działalności oraz jakie są skutki tych działań. Nie bez znaczenia jest oczywiście, nieefektywna polityka informacyjna jednostek samorządowych. W wielu wypadkach dużo treści opisujących funkcjonowanie urzędów zostaje zamieszczonych w Internecie, ale nie jest to powszechnie używane źródło informacji, nawet jeśli mieszkańcy poszukują informacji na temat JST.

Czas, to pieniądz

Niewielka wiedza klientów o działaniach urzędów powoduje, że ich funkcjonowanie rozpatrywane jest z perspektywy podstawowych, łatwo dostrzegalnych obszarów.

Najważniejszym z nich są kolejki. Jeśli do niedawna były one największą zmartwieniem jednostek samorządowych, to teraz niemal w ogóle nie występują. Zdarzają się przypadki czasowych zatorów spowodowanych np. kończącym się terminem składania wniosków, ale nawet sami klienci nie widzą w tym dużego problemu i liczą się z występowaniem okresowych niedogodności.

Kolejnym wymiarem oceny funkcjonowania urzędu jest czas rozpatrywania spraw. Jest to bardzo istotny obszar oceny. Podobnie jak w pierwszym przypadku, również tutaj klienci dostrzegają duże zmiany i w większości badanych urzędów potwierdzają, że czas rozpatrywania spraw skrócił się. Dodatkowo klienci często podkreślają, że sprawy są rozpatrywane szybciej, niż wymagany termin ustawowy.

Klienci części urzędów uważają, że godziny ich funkcjonowania powinny w większym stopniu odpowiadać możliwościom mieszkańców. Twierdzą, że koniec pracy urzędu 15.00-15.30 to zbyt wcześnie by osoby pracujące w pełnym wymiarze godzin mogły załatwić swoje sprawy. Z takim zdaniem częściowo zgadzają się również pracownicy jednostek samorządowych. Jednocześnie urzędnicy podają bardzo wiele przykładów, które wskazują, że wydłużenie godzin urzędu nie wpływa na większą frekwencję. Klienci chcą mieć poczucie, że godziny pracy urzędu nie wpływają niekorzystnie na inne sfery aktywności, nawet jeśli nigdy nie będą korzystać z usług administracyjnych w tym czasie.

Brak kolejek i krótszy, niż ustawowy czas rozpatrywania spraw, to najważniejsze kryteria oceny jednostek samorządowych. Oba z wymienionych elementów to dwie strony tego samego zjawiska – skrócenie czasu kontaktu klienta z urzędem. Element czasu jest podstawowym wymiarem ogniskującym ocenę jednostki samorządowej, a z pewnością szerzej również wszystkich instytucji administracyjnych.

Bądźmy życzliwie nastawieni i chętni do pomocy

Drugim bardzo istotnym wymiarem oceny jest postawa życzliwości i wsparcia klienta w trakcie jego wizyty w urzędzie. Postawę życzliwości można zdefiniować przez wszystkie działania pracowników urzędu, dzięki którym klient czuje się poinformowany o procedurze administracyjnej jaka jest przewidziana w danej sprawie, ma poczucie, że zna wszystkie zagrożenia oraz wie czego wymaga się od niego i w jakim czasie wszystko zostanie załatwione. Jeśli klient przebywa w budynku krótko i ma poczucie, że ktoś nim się opiekuje niemal na pewno wyjdzie z urzędu zadowolony.

Podnosimy swoje kwalifikacje

Klienci w większości przypadków wysoko oceniają kompetencje urzędników. Podobnie o swoich umiejętnościach wypowiadają się pracownicy samorządowi. Z wypowiedzi urzędników można odtworzyć obraz ustawicznego kształcenia pracownika administracji samorządowej. Stale zmieniające się przepisy oraz nowe zakresy obowiązków zmuszają urzędników do ciągłego rozwijania wiedzy i umiejętności. Należy podkreślić, że każdorazowo podnoszenie kwalifikacji znajduje swoje uzasadnienie praktyczne. Nowe umiejętności wykorzystywane są od razu przy wykonywaniu codziennych obowiązków.

Oczekiwania

Do największych oczekiwań klientów związanych z funkcjonowaniem urzędów należy zaliczyć sprawy związane z poprawą infrastruktury regionu (głównie drogi oraz tworzenie nowych miejsc rekreacyjno-kulturalno-sportowych). Ważnym elementem funkcjonowania urzędu jest poprawa polityki informacyjnej jednostek samorządowych. Do konkretnych oczekiwań związanych z funkcjonowaniem urzędu należy zaliczyć szeroko wskazywany brak transparentności prac urzędów. To jest tak zwana „prawda ekranu”. Nie ma znaczenia jakie są rzeczywiste działania urzędu. W odczuciu społecznym urzędy nie działają transparentnie i jawnie. Klienci nie wiedzą dlaczego funkcjonują, w taki a nie inny sposób. I ta ocena dotyczy bardzo wiele różnych obszarów. Poczynając od spraw związanych z zatrudnieniem – dlaczego ktoś został zatrudniony w urzędzie; poprzez priorytyzację poszczególnych inwestycji w regionie – dlaczego ta droga została wyremontowana jako pierwsza; po sposób redystrybucji środków jakimi dysponuje jednostka samorządowa (w tym zakres wykorzystywania funduszy unijnych).

Powszechnym postulatem klientów była większe niż dotychczas zaangażowanie urzędów w przeciwdziałanie bezrobociu.

Niemal w ogóle nie zdarzały się wypowiedzi, które odnosiłyby się do mechanizmów funkcjonowania urzędu w zakresie bezpośredniej obsługi klientów. Jest to kolejny dowód potwierdzający wysoką jakość bezpośredniej obsługi klienta.

Pracownicy oczekują od urzędu przede wszystkim usprawnienia komunikacji wewnętrznej, poprawy warunków pracy i pomocy w kontaktach z klientami.

Kategoria: Felietony

Opublikowano: piątek, 28, grudzień 2012 23:00

Jarosław Komża

Odśłony: 5459

Jarosław Komża

Źródło: Raport zbiorczy z badania jakościowego satysfakcji klientów JST, zrealizowanego w 10 jednostkach samorządu terytorialnego w ramach projektu „Przed wszystkim jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników”, finansowanego w ramach POKL, priorytet V Dobre rządzenie, działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej. Celem badań jakościowych było pogłębienie uzyskanych wcześniej informacji z badań ilościowych prowadzonych w maju i czerwcu 2012 r.