

Tajemniczy klient w urzędzie

Kategoria: Felietony

Opublikowano: piątek, 01, marzec 2013 23:00

Bernadeta Skóbel

Odśloni: 3186

Podmioty prywatne, zwłaszcza takie, często korzystają z usług firm badawczych oferujących badania metodą podstawionego klienta. Celem jest oczywiście sprawdzenie czy pracownicy właściwie potrafią obsłużyć osoby korzystające z usług danego przedsiębiorcy. Bardzo rzadko z takiego sposobu sprawdzenia poziomu obsługi klientów korzysta administracja publiczna.

Przeprowadzenie takiego badania zlecił przykładowo Urząd Miasta Gdańska. Wnioski z badań akurat w tym urzędzie nie wskazywały na znaczące naruszenia regulacji dotyczących funkcjonowania administracji publicznej, ani także wewnętrznych regulaminów obowiązujących w jednostce. W raporcie z badań zwrócono jednak uwagę na elementy obsługi, które należałoby usprawnić takie jak: potrzeba wyeliminowania „głuchego” telefonu, wprowadzenie w centrali zasady informowania klienta do jakiego wydziału jest przełączany, zwrócenie pracownikom uwagi by odbierając telefon przedstawiali się z imienia i nazwiska.

Zdarzały się sytuacje, w których osoba odbierająca telefony na centrali łączyła interesanta do niewłaściwej komórki organizacyjnej. W raporcie z badań wskazano, że niewątpliwie mniej byłoby błędnych połączeń z odpowiednimi wydziałami, gdyby osoba odbierająca telefony na centrali do końca wysłuchała, w jakiej sprawie (z jakim problemem) dzwoni klient (źródło: www.gdansk.pl).

Gdańsk zlecił przeprowadzenie profesjonalnego badania ale jeżeli osoba zarządzająca pracą urzędu (np. sekretarz) chciałby pozyskać jakąkolwiek wiedzę o poziomie obsługi interesantów, nie chcąc jednocześnie angażować środków finansowych, może poprosić o przysługę znajomych. Informacji o tym czy osoba w punkcie obsługi klienta była uprzejma życzliwa, czy rozmowa telefoniczna przebiegała prawidłowo może dostarczyć każdy.

Przeświadczenie o braku potrzeby badaniem jakości obsługi klienta w urzędzie być może wynika z przeświadczenia, że klient i urząd są nawzajem na siebie skazani. Inaczej niż w sektorze prywatnym, gdzie źle obsłużona osoba raczej drugi raz nie skorzysta z usług danego banku, stacji benzynowej czy sklepu. Ale i to może się zmienić. Przykładem są sprawy o wydanie paszportów, które można załatwić w dowolnym urzędzie wojewódzkim. Mówimy tutaj co prawda o zadaniu rządowym ale to pokazuje w jakim kierunku mogą iść zmiany w obsłudze interesantów przez administrację publiczną.

Na zakończenie napiszę co mnie skłoniło do napisania tego artykułu. W urzędach jako klient bywam raczej rzadko. Niedawno udałam się do jednego odebrać awizowany list. Przede mną była obsługiwana jedna osoba, ja byłam druga, za mną nie było nikogo. Do zamknięcia punktu obsługi mieszkańca pozostało pół godziny. Interesantów obsługiwał jeden pracownik. W pewnym momencie zadzwonił telefon komórkowy pracownika, ten przerwał obsługiwać klienta, odebrał telefon i zaczął prowadzić prywatną rozmowę, rozmawiał na tyle głośno, że było słyhać każde słowo. Usłyszałam słowa „nie wiem czy mi się uda wyrwać wcześniej bo jestem tutaj zawalony kolejką ludzi”. Nie mogłam powstrzymać się od uśmiechu, odruchowo spojrzałam czy w wejściu nie czają się kolejni interesanci. Oczywiście nikogo więcej nie było. Bardziej wrażliwa osoba mogłaby się jednak poczuć jak intruz.

Komentarz wydaje się być zbyteczny.

Bernadeta Skóbel