

*Rafał Polak*¹

OBSŁUGA KLIENTA URZĘDU GMINY W OPINII PRACOWNIKÓW SAMORZĄDOWYCH SZCZEBŁA PODSTAWOWEGO

Streszczenie: Artykuł prezentuje wyniki badań dotyczące wybranych aspektów obsługi klienta urzędu gminy. Podjęto w nim próbę analizy postrzegania procesu obsługi klientów urzędów biorąc pod uwagę opinię pracowników tych urzędów. Autor starał się przede wszystkim zanalizować aspekty wizerunku urzędu z perspektywy jego pracownika. W dalszej kolejności zaprezentowane zostały opinie pracowników samorządowych dotyczące elementów funkcjonowania urzędów gmin. Podjęto również próbę oceny znaczenia poszczególnych elementów obsługi klienta, a także wyznaczenia tych cech zawodowych pracownika samorządowego, które jego zdaniem mają największe znaczenie dla poprawnej realizacji obowiązków. Nakreślono również krótko działania jakie podejmuje urząd gminy celem unowocześnienia obsługi.

Słowa kluczowe: pracownik samorządowy, samorząd terytorialny, jakość obsługi, cechy profesjonalisty

Istotnym elementem wzmocnienia potencjału administracji samorządowej na szczeblu podstawowym jest wzrost jakości usług publicznych świadczonych przez urzędy gminy oraz poprawa jakości uprawiania polityki, o zasięgu lokalnym. Wraz z potrzebą wzrostu efektywności funkcjonowania administracji szczebla lokalnego istotnym aspektem stały się również standardy obsługi klienta. Zwykle są to kwestie dotyczące uproszczenia procedur wewnątrz urzędu, skrócenia czasu oczekiwania na rozpatrzenie sprawy, usprawnienie procesu stanowienia prawa miejscowego oraz wydawania aktów administracyjnych w tym zakresie oraz poprawa jakości tworzonych przez administrację strategii i poli-

¹ Rafał Polak, dr, Zakład Zarządzania, Instytut Politechniczny, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. S. Pigoń w Krośnie.

tyki o zasięgu lokalnym. Zaliczyć można do nich również rozwój umiejętności i wiedzy urzędników oraz kształtowanie i wzmacnianie ich postaw etycznych.

Informowanie społeczeństwa, jawność działań, badanie opinii społeczności lokalnej na temat własnej działalności i podejmowanych zadań jest wymogiem sprawnego działania urzędów gmin. Jest to obowiązek władz lokalnych, który w całości da się przełożyć na praktykę kształtowania wizerunku gmin. W tym sensie „wizerunek to wyobrażenie, jakie ma jedna lub opinii ludzi o danej organizacji (instytucji), ale nie jest to obraz rzeczywisty, dokładny i szczegółowy, lecz raczej zestaw różnych informacji łączących: »to co widzimy« z »tym co wiemy«, a w zasadzie »co sobie wyobrażamy«, na jej temat”², a mówiąc prościej: „wizerunek organizacji jest tym, co ludzie o niej myślą”³. W procesie postrzegania instytucji, jej wizerunku, poświęcamy sporo czasu i energii, próbując wyjaśnić i zrozumieć czym ona jest i jakie powinny być zachowanie reprezentujących ją ludzi. Pomaga to zrozumieć i przewidzieć społeczno – instytucjonalny świat, a przede wszystkim stworzenie naszego indywidualnego wyobrażenia o nim⁴.

Wizerunek, jeśli nie uwzględnimy świadomie prowadzonej polityka public relations jest kształtowany wg wzorców zarządzania polityką informacyjną oraz komunikowania się instytucji z otoczeniem. To właśnie działalność instytucji ma na celu osiągnięcia dobrych stosunków z innymi instytucjami, grupami osób, firmami oraz w celu zdobycia życzliwości i zaufania opinii publicznej. Gminy tworzą swój wizerunek (to co ludzie o nich myślą) często nie prowadząc świadomej polityki informacyjnej. Wizerunek powstaje niezależnie od tego czy przy urzędach gmin czy biuro promocji gminy, rzecznik prasowy, czy referent d/s kontaktów z otoczeniem i czy jest to prowadzone planowe i metodyczne PR. Wizerunek Urzędu Gminy, a w konsekwencji i całej gminy, jest kształtowany w czasie wszystkich kontaktów urzędników z petentem – klientem, na styku organizacji z otoczeniem. Nie oznacza to, że wystarczy tylko kompetentna i uprzejma obsługa klientów na terenie urzędu gminy, ale także jest to uczestnictwo w życiu codziennym całej społeczności. Urzędnicy są przede wszystkim postrzegani jako reprezentanci swych instytucji i to co czynią (bądź nie) w relacji do: swych sąsiadów, rodzin, innych instytucji a także w życiu prywatnym postrzeganym (jawnym) przez innych ma wpływ na wizerunek ich instytucji. Urzędnicy w każdym momencie są obserwowani przez otoczenie i w każdym momencie są reprezentantami instytucji publicznych, są osobami publicznymi.

² K. Wojcik, *Public Relations od A do Z*, Tom I. Analiza sytuacji wyjściowej. Planowanie działalności, Wyd. Placet, Warszawa 1997

³ Z. Zemler, *Public relations. Kreowanie reputacji firmy*, Warszawa, Wyd. Poltex, Warszawa, 1992

⁴ K. Wojcik, *Public Relations...*, op. cit.

Są więc oni oraz ich praca oceniani, zarówno przez swoich klientów jak i przez samych siebie. W praktyce wyróżnić można wiele aspektów owej oceny, a każdy z nich będzie niósł konkretną wiedzę na temat wizerunku gminy, na potrzeby niniejszego artykułu wyróżniono ich siedem:

- aspekt „wizerunek urzędu gminy” jako obiektu użyteczności publicznej, o odpowiednim systemie informacji ułatwiającym poruszanie się, łatwym do ustalenia zakresem spraw załatwianych przez urzędników, dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych, schludnym i czystym pod każdym względem
- aspekt opinii samych urzędników o swoim Urzędzie Gminy opisany takimi cechami jak: zadowolenie z pracy, relacje z petentami, zakres i sposób informowania, styl wykonywanych obowiązków, preferowane sposoby komunikowania
- aspekt oceny Urzędu Gminy w opinii respondentów, w którym respondenci wyrażają opinię o kadrze urzędniczej
- aspekt zawierający opinię respondentów o obsłudze klientów pod kątem kultury, etyki urzędniczej i wypełniania nałożonych obowiązków
- aspekt oceny tzw. profesjonalizmu urzędniczego, to jest spełniania przez urzędników takich cech, jak: terminowość, rzetelność, kompletność, szybkość, fachowość, sprawność, a także znajomości prawa oraz ogólnych kompetencji urzędniczych
- idealizacja cechy dobrego urzędnika gminy
- aspekt nowoczesności w Gminie wyrażający się obecnie w informatyzacji i szerszym wykorzystaniu elektronicznej drogi w załatwianiu spraw

Skrócony opis badań

Niniejszy artykuł, który traktować można jako swoisty raport z badań, powstał jako efekt szeroko zakrojonych badań terenowych. Wyniki otrzymane na podstawie przeprowadzonego badania stały się podstawą do zaprezentowanej analizy oraz wysnucia na jej podstawie wniosków końcowych.

Wyniki, na podstawie których opracowano zaproponowane w pracy wnioski uzyskano w oparciu o autorskie badania zrealizowane w ramach projektu badawczo-rozwojowego „Legalność, sprawność i dobra praktyka administracyjna warunkiem dobrego rządzenia” realizowanego przez Wyższą Szkołę Prawa i Administracji w Przemyślu. Badanie przy wykorzystaniu kwestionariusza ankiety przeprowadzone zostało z urzędnikami 12 gmin położonych w województwie podkarpackim. Badanie sondażowe z urzędnikami pracującymi w urzędach tych gmin, przeprowadzone zostało na celowo dobranej próbie z populacji urzędników, na terenie gmin: Bircza, Chłopice, Jarosław, Kańczuga, Laszki, Medyka, Pawłosiów, Pruchnik, Rokietnica, Wiązownica, Zarzecze, Żurawica.

Przeprowadzone badanie dotyczyło całości kontaktów instytucji i ich administracji z jednostką, w tym analizy norm obyczajowych, etycznych a także jakości obsługi klienta oraz profesjonalności, przydatności i innowacyjności kadry urzędów gmin. W przygotowaniu pracy i przeprowadzeniu badań⁵ zostały zastosowane: analiza literatury przedmiotu; analiza zawartości aktów prawa lokalnego w zakresie wybranych zagadnień; badanie kwestionariuszem ankiety realizowane wśród urzędników⁶.

Przy przeprowadzaniu badań wykorzystane został kwestionariusz ankiety. Pytania składające się na kwestionariusze ankiet potraktowane zostały jako wskaźniki indeksów tworzących odpowiedzi na szczegółowe pytania badawcze. Konstrukcja indeksów miała na celu spełnienie wymogów trafności oraz rzetelności. Pytania składające się na kwestionariusz ankiety mają charakter zamknięty, co umożliwiło analizę statystyczną odpowiedzi oraz charakter otwarty, co umożliwiło pogłębienie wiedzy.

W przypadku badań za pomocą kwestionariusza ankiety stosowana był metoda samowypełniania ankiety przez respondenta. Ankieter był obecny w trakcie wypełniania, w razie zaistnienia potrzeby udzielenia wyjaśnień lub ewentualnej pomocy. Średni czas wypełniania ankiet wyniósł ok. 40 minut.

Prezentacja wyników badań

W badaniu udział wzięło 455 respondentów. Wśród nich zdecydowanie przeważały kobiety (72,7%), mężczyźni stanowili zaledwie 27,3% badanych osób. Nie różnicowano pytań skierowanych do kobiet od pytań kierowanych do mężczyzn, również w analizie kwestia płci nie miała zasadniczego znaczenia. Tak wyraźna przewaga liczby kobiet nad mężczyznami zdaje się sugerować jednoznacznie, że zawód urzędnika gminnego jest silnie sfeminizowany.

Biorąc pod uwagę wiek respondentów należy zauważyć, że – w momencie badania – nieco ponad połowa badanych osób (52,3%) miała od 20 do 40 lat. Nieco mniej (43,7%), to respondenci pomiędzy 40 a 60 rokiem życia. Więcej niż 60 lat miało jedynie 4% badanych. Większość respondentów (72,7%) posiadało wykształcenie wyższe. Wykształcenie średnie miało pozostałe 27,3% badanych osób.

⁵ B. Krauz-Mozer twierdzi, że prawidłowe zrozumienie celu pracy, ku któremu się zmierza w badaniach pozwala odnieść się wartościująco do metody, za pomocą której usiłuje się go osiągnąć. Jest ona tym bardziej racjonalna, im skuteczniej prowadzi do celu. (B. Krauz-Mozer, *Teorie polityki*, Warszawa 2005, s. 26).

⁶ Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, *op. cit.*, s. 266–296; Przygotowując badania, Zespół badawczy korzystał również z książki S. Nowaka, *Metodologia badań socjologicznych*, Warszawa 1965. Szczegółowo: 1. kwestionariusz ankiety (s. 112–139), 2. sondaż ankietowy, sondaże na próbie reprezentatywnej (s. 351 i kolejne).

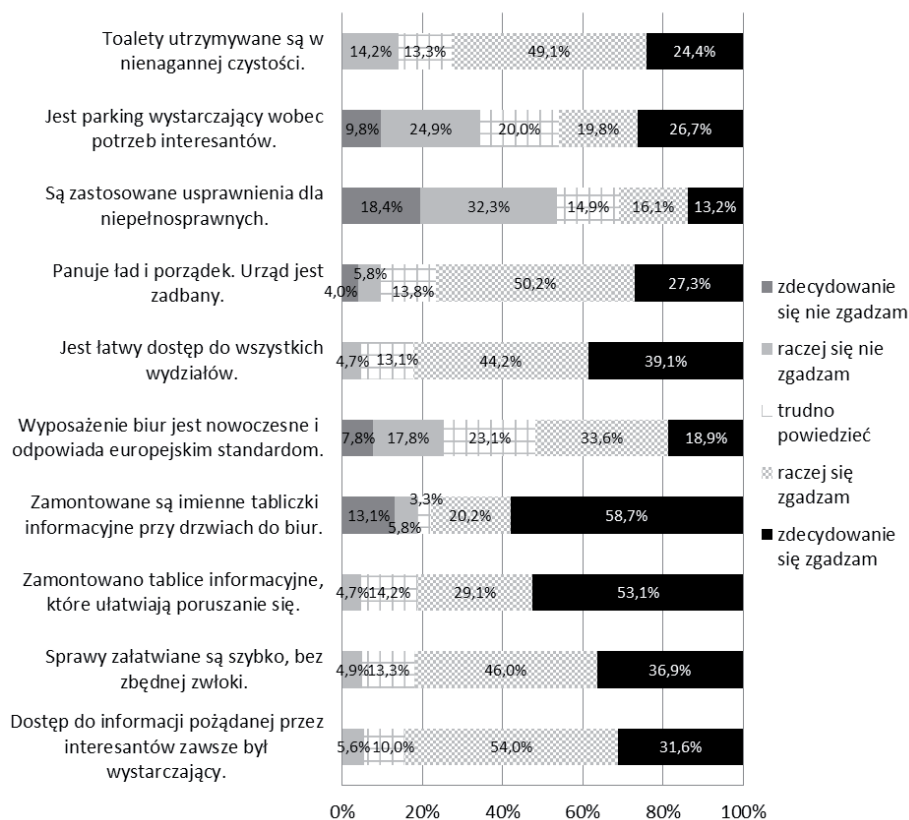
Najwięcej badanych (42%) pracowało na stanowisku inspektora. Niemal co czwarty respondent (23,5%) zatrudniony był na stanowisku kierowniczym, a nieco mniej (22,5%) stanowili specjaliści. Starsi referenci stanowili 7% badanej grupy, a młodszy referenci 4,9%.

Respondenci charakteryzowali się dosyć długim stażem pracy w Urzędzie Gminy – staż 42,4% wyniósł dłużej niż 10 lat, a 28,1% od 5 do 10 lat. Nieliczne były natomiast osoby pracujące krócej niż rok (6,8%), od roku do trzech lat (8,1%) lub od 3 do 5 lat (14,5%).

Wizerunek urzędu gminy – kwestie podstawowe

Na początku zapytano respondentów o podstawowe elementy dotyczący wyglądu Urzędu Gminy. Uzyskane odpowiedzi zamieszczone zostały na wykresie 1. Jak pokazuje ich analiza, respondenci uznali, że dobry urząd to taki w którym jest: „łatwy dostęp do wszystkich wydziałów” (83,3% wypowiedzi), „sprawy są załatwiane szybko i bez zbędnej zwłoki” (82,9% wypowiedzi), a „dostęp do pożądaných informacji przez interesantów jest wystarczający” (81,6% wypowiedzi) oraz „panuje w nich ład i porządek” (78%). Tak w zagregowanej odpowiedzi twierdzą respondenci, którzy wskazywali: „raczej zgadzam się” i „zdecydowanie zgadzam się”. Według nich te cztery cechy wizerunkowo sytuują na wysokiej pozycji każdy Urząd Gminy, wśród nich najwyższe notowania w kategorii „zdecydowanie zgadzam się” otrzymały dwie odpowiedzi: „zamontowane są imienne tabliczki informacyjne przy drzwiach do biur” (58,7%) i „zamontowano tablice informacyjne ułatwiające poruszanie” (53,1%). W pozostały dwóch z wyróżnionych odpowiedzi – respondenci większości wybrali kategorię „raczej zgadzam się”. Duże znaczenie dla respondentów ma również dostęp do pożądaných informacji. 54% badanych :raczej zgadza się z takim stwierdzeniem, a 31,6% jest tego w zupełności pewne. Zdecydowana większość badanych (73,5%) raczej lub zdecydowanie zgadza się z tym, że toalety w ich Urzędzie Gminy są utrzymane w nienagannej czystości.

Respondenci mają natomiast podzielone opinie co do tego, czy parking wystarcza wobec potrzeb interesantów oraz czy wyposażenie biur jest nowoczesne i odpowiada europejskim standardom. Nieco ponad połowa respondentów (50,7%) uważa, że zdecydowanie lub raczej nie są zastosowane usprawnienia dla niepełnosprawnych, a zdecydowana większość (77,5%) zdecydowanie lub raczej zgadza się z tym, że w Urzędzie panuje ład i porządek, jest on zadbane. Zdecydowana większość badanych zdecydowanie lub raczej uważa również, że: sprawy załatwiane są szybko bez zbędnej zwłoki (82,9%), dostęp do informacji pożądaných zawsze był wystarczający (85,6%). Zdecydowana większość badanych zdecydowanie lub raczej zgadza się z tym, że: kompetencje poszczególnych osób są jasno i klarownie określone (67,2%), urzędnicy czują się na swoim stanowisku bezpiecznie (68,8%), a także z tym, że komunikacja pomiędzy pracownikami

Wykres 1. Opinie badanych dotyczące Urzędów Gmin I

przebiega prawidłowo (78,3%). Z kolei nieco ponad połowa respondentów zdecydowanie lub raczej zgadza się z tym, że: organizowane są wyjazdy integracyjne (53,4%) oraz urzędnicy mają zbyt dużo obowiązków (50,7%). Nieco mniej, niż połowa respondentów jest zdecydowanie lub raczej przekonanych o tym, że: istnieje sprawiedliwy system wynagrodzeń (40,7%) oraz, że wójt docenia swoich pracowników stosując premie, nagrody, pochwały (45,5%). Z kolei zdecydowana większość osób zdecydowanie lub raczej nie zgadza się z tym, że: nie ma odpowiednich warunków do pracy (78%) oraz, że zdarzają się przypadki zastraszania przez wójta (82,3%).

Analiza opinii respondentów, w odpowiedzi na tak sformułowane pytanie pozwala na wyprowadzenie pewnych wniosków dotyczących wizerunkowego obrazu nadającego treść jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy. Tych dziesięć wyróżnionych w badaniach opinii respondentów, które zawarte zostały

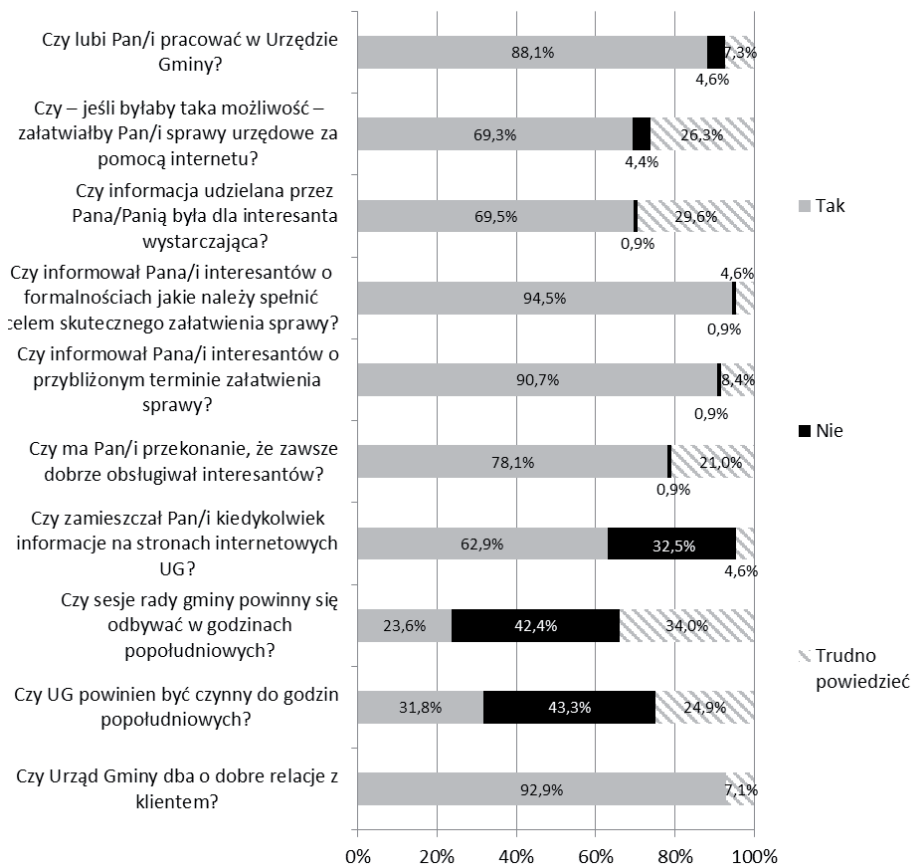
na wykresie 1 pozwala na pewną idealizację pięciu wymiarów jakości w aspekcie wizerunkowym, a mianowicie:

- wymiaru „niezawodności” w funkcjonowaniu Urzędu Gminy sprowadzającego się do rzetelnego i w wyznaczonym czasie świadczenia usługi
- wymiaru „odpowiedzialności”, tj. chęci wykazywania i realizowania pomocy klientom w rozwiązywaniu ich problemów oraz sprawnego świadczenia usługi
- wymiaru „pewności”, czyli swoistego uznania co do posiadanej wiedzy, zaufania i kompetencji pracowników Urzędu Gminy wyrażanego przez uprzejmości
- wymiaru „empatii” tj. dostępu do informacji: „co, gdzie i jak załatwić”, rozumienia potrzeb klienta
- wymiaru „namacalności” tj. realizacji zasady „jak mnie widzą” (warunki lokalowe oświetlenie, czystość, estetyka, parking, toaleta, również – wygląd pracownika

Urzednicy o swojej pracy

Sprawność i efektywność pracy Urzędu Gminy ma zdaniem respondentów bezpośredni wpływ na ich wizerunek społeczny. Ich zadaniem społeczność lokalna ocenia pracowników Urzędu Gminy przez pryzmat tego jak pracują, ale także przez ocenę tego, jaka jest ich innowacyjność pracy np., przez wykorzystania sieci Internetu, czy tego jaki wpływ ma dostosowania czasu pracy Urzędu do potrzeb klientów. Te kwestie są również znaczącym elementem oceny wizerunkowej.

Zdecydowana większość badanych (jak pokazują dane zamieszczone na Wykresie 2): lubi pracować w Urzędzie Gminy (88,1%) i uważa, że Urząd Gminy dba o dobre relacje z klientem (92,9%) i zawsze dobrze obsługuje interesantów (78,1%). Tą opinię respondenci najczęściej argumentacją poprzez wskazanie takich trzech cech, mianowicie, że: kompetentnie informują interesantów o formalnościach jakie należy spełnić celem skutecznego załatwienia sprawy (94,5%), udzielaniu wystarczających informacje interesantów są (69,5%), informowania interesantów o przybliżonym terminie załatwienia sprawy (90,7%). Z kolei 60,3% badanych uważa, że „załatwiałyby sprawy urzędowe za pomocą Internetu, gdyby była taka możliwość” co wskazuje na dość istotny trend kierunku informatyzacji pracy administracji. Pracownicy Urzędu Gminy są do tego przygotowani i oczekują poszerzenia możliwości działania w sieci. Zaledwie 26,3% badanych nie ma zdania na ten temat, a tylko 4,4% odpowiedziało zdecydowanie :nie”. Nieco ponad połowa (62,9%) zamieszczała kiedykolwiek informacje na stronach internetowych UG, a 32,5% nie skorzystała jeszcze z takich możliwości. Oznacza to, że w pewnym stopniu jednym z ważnych czynników tego procesu powinno być szkolenie i dalsze przygotowania pracowników samorządowych do posługiwania się nowym narzędziem pracy.

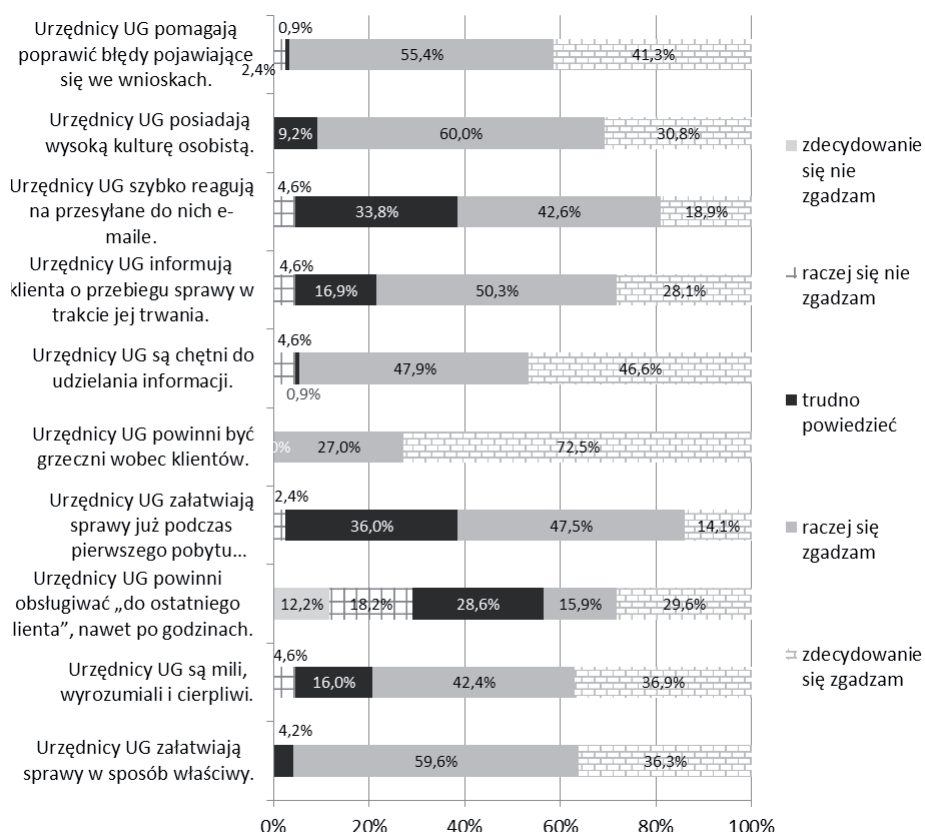
Wykres 2. Opinie badanych dotyczące funkcjonowania Urzędów Gmin II

W pytaniu dotyczącym czasu pracy Urzędów Gmin 43,3% badanych wybrało kategorie odpowiedzi „nie”; 23,5% odpowiedziało „tak”. Wyrobionego zdania na te temat nie miała ¼ badanych, tj. 24,9 %. Prawie identycznie badani odpowiedzieli na pytanie „czy UG powinien być czynny do godzin popołudniowych (43,3 %) czy „sesje rady gminy powinny się odbywać w godzinach popołudniowych (42,4%). Twierdząco odpowiedziało na te pytania 23,6% i 31,5% badanych. Nie miało sprecyzowanego zdania prawie 1/3 respondentów.

Kontakt urzędnika z klientem

Kolejnym aspektem oceny wizerunku Urzędu Gminy jest opinia badanych o dotyczące funkcjonowania podstawowej jednostki samorządu terytorialnego (Wykres 3).

Respondenci na pierwszym miejscu stawiają to, że „urzędnicy UG powinni być grzeczni wobec klientów (99,5%), jako drugą kwestię, że „urzędnicy UG

Wykres 3. Opinie badanych dotyczące funkcjonowania Urzędów Gmin III

są chętni do udzielania informacji” (94,5%),), Na trzecim miejscu jest pomoc w poprawianiu błędów pojawiających się we wnioskach (96,7%), a 91,8% wyraźnie stwierdza, że „urzednicy UG posiadają wysoką kulturę osobistą” i są mili, wyrozumiali i cierpliwi (79,3%), a także że „załatwiają sprawy w sposób właściwy” (95,9%). Ponad połowa badanych zdecydowanie lub raczej zgadza się z tym, że: urzednicy UG szybko reagują na przesyłane do nich maile (61,5%), a 78,4% że urzednicy „informują klienta o przebiegu sprawy w trakcie jej trwania. Ponad połowa badanych uważa, że urzednicy UG „załatwiają sprawy już podczas pierwszego pobytu interesanta w UG (51,6%”, Najwięcej odpowiedzi przeczących odnotowano w przypadku tego, czy urzednicy UG powinni obsługiwać nawet po godzinach (30,4%).

Kompleksowość załatwienia sprawy, zyczliwość, dobra komunikatywność oraz kompetencje – to źródło satysfakcji klienta w Urzędzie Gminy. Kwestie te

weryfikują takie kryteria jak: sprawność obsługi, łatwość uzyskania informacji, kompetencje i fachowość urzędników, kulturę osobistą i życzliwość urzędników w stosunku do interesantów oraz a także dostępność Urzędu dla interesanta.

Elementy obsługi klientów w opinii urzędników

Kontakt bezpośredni pomiędzy urzędnikiem a interesariuszami ma bezpośredni wpływ i znaczenie dla oceny obsługi w Urzędzie Gminy. Obie strony tego kontaktu mniej więcej odbierają to w sposób podobny, a sami urzędnicy zwracają uwagę na takie cechy jak pokazano na Wykresie 4:

Okazało się zatem, że:

- niemal wszyscy respondenci są zdania, że „zdecydowanie” lub „raczej dużej” znaczenie w takich kontaktach ma: rzetelność ich obsługi (97,2%) oraz bezpośrednia pomoc w wypełnianiu dokumentów (92,1%). Tak uważają prawie wszyscy badani, a odpowiedź negatywna nie przekracza przyjętego błędu statystycznego
- gotowość interesanta do zrozumienia wyjaśnień urzędnika – to kolejny warunek komunikacji pomiędzy urzędnikiem a interesariuszami (91%)

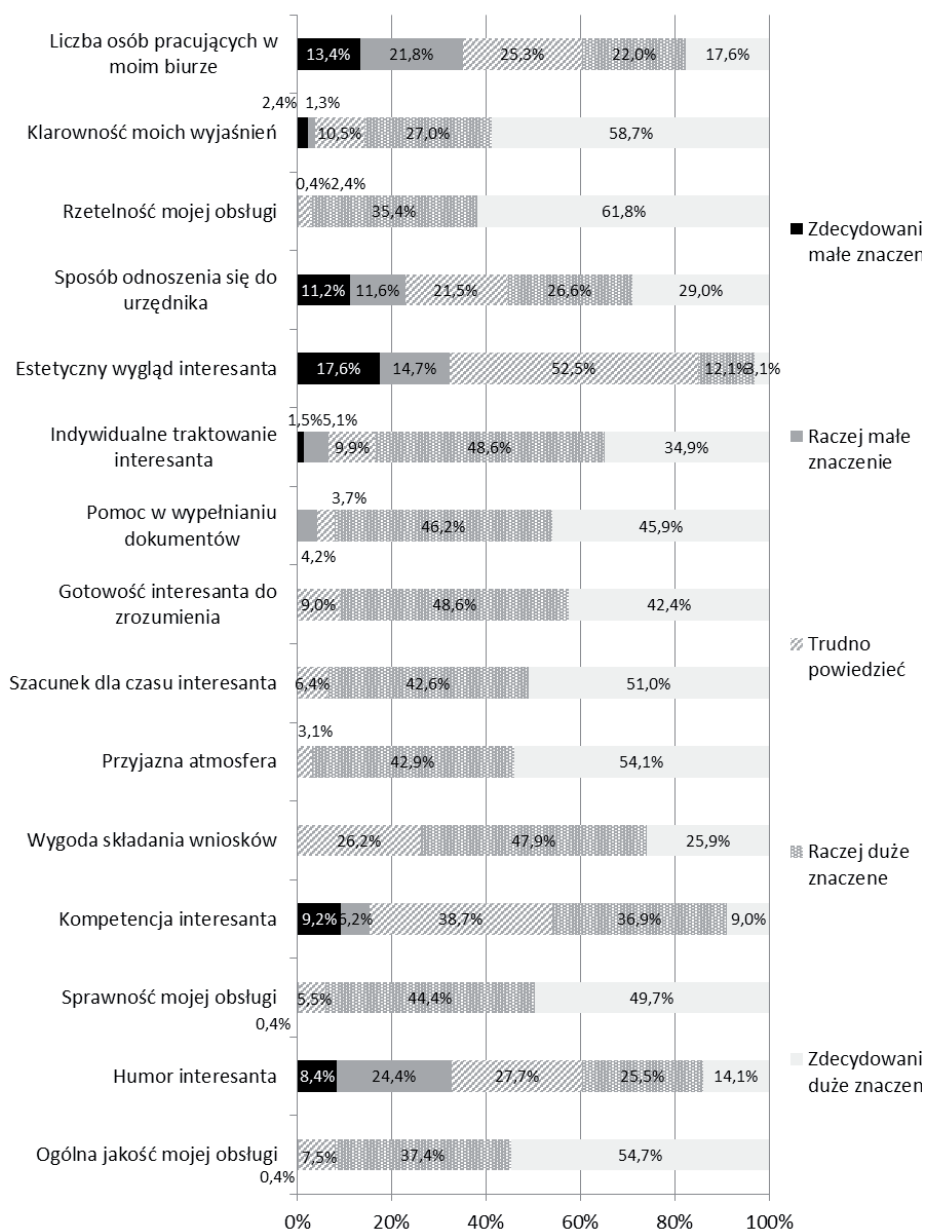
Z kolei, pod swoim adresem urzędnicy formułują pewne ogólne warunki, które powinny ułatwić komunikacje. Należą do nich:

- szacunek dla czasu interesanta (93,6%),
- przyjazna atmosfera (97%),
- sprawność ich obsługi (94,1%)
- ogólna jakość ich obsługi (92,1%).

Większość badanych uważa, że „dużej” lub „raczej dużej” znaczenie mają także:

- klarowność ich wyjaśnień (85,7%),
- sposób odnoszenia się do urzędnika ze strony interesariusza (55,6%),
- indywidualne traktowanie interesanta (83,5%)
- wygoda składania wniosków (73,8%).

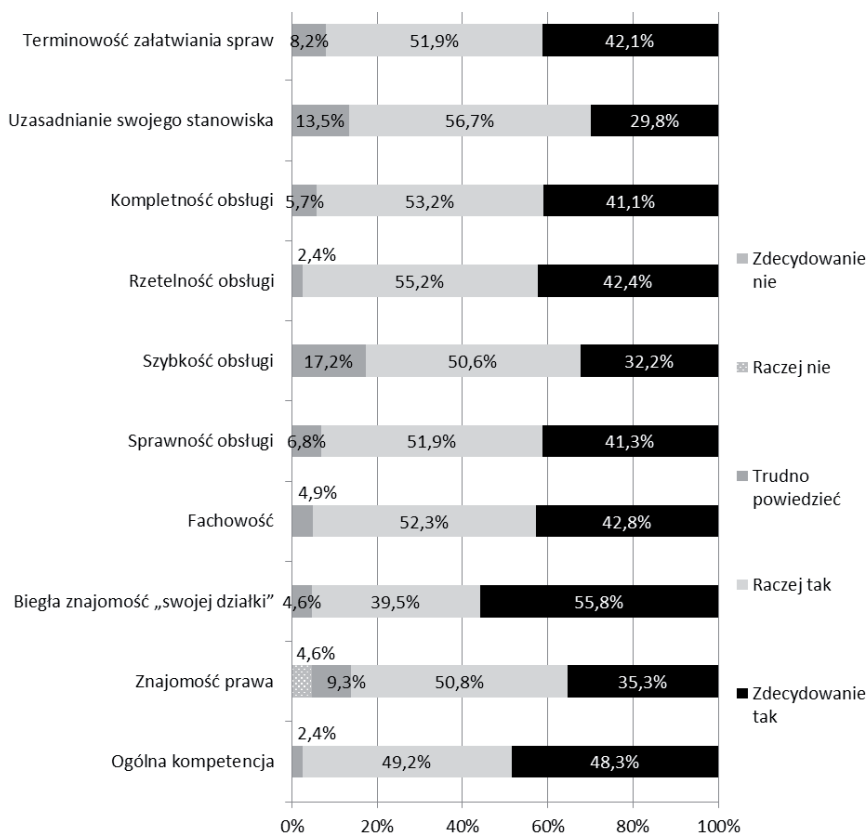
Z kolei zaś badani „zdecydowanie” lub „raczej zdecydowanie” uważają, że znaczenie ma również: liczba osób pracujących w biurze (35,2%), estetyczny wygląd interesanta (32,3%) oraz jego humor (32,8%).

Wykres 4. Znaczenie poszczególnych elementów obsługi klienta

Profesjonalizm urzędniczy

Profesjonalny urzędnik to przede wszystkim urzędnik uprzejmy i życzliwy. To właściwa osoba na właściwym miejscu, a więc sprawnie wykonująca swoje zadania, a przy tym komunikatywna, chętna do pomocy oraz zaangażowana w to, co robi, bowiem urzędnicy samorządowi pracują dla swojego otoczenia. Oznacza to, że muszą poczuć odpowiedzialności za swoje działania, a efekty ich decyzji są widoczne od razu w środowisku lokalnym. W tym robi liczą się głównie predyspozycje intelektualne i osobowościowe, a do wykonywania zawodu potrzebne jest poczucie odpowiedzialności, solidności, dokładności i cierpliwości. Niezbędna jest także wiedza z zakresu prawa i procedur administracyjnych, szczególnie samorządowych. Tak też respondenci postrzegają cechy profesjonalizmu urzędniczego.

Wykres 5. Cechy profesjonalisty, którymi wykazują się urzędnicy w Urzędach Gmin



Jak pokazują uzyskane wyniki, zamieszczone na Wykresie 5, dla badanych najbardziej liczy się:

- rzetelności obsługi – 97,6% wskazań w kategorii „zdecydowanie tak” i raczej tak”
- fachowość 95,1 %
- kompleksowość usługi 94,3 %
- biegła znajomość swojej działości 94,3 %
- sprawność usługi 93,2 %
- ogólne kompetencje 87,5 %
- uzasadnienie swojego stanowiska 86,5 %
- znajomość prawa 86,1 %
- szybkość usługi 82,8 %

Warto zauważyć, że respondenci ogólnie są zdania, że urzędnicy w Urzędach Gmin wykazują się wszystkimi uwzględnionymi w badaniu cechami profesjonalisty. Jedynie w przypadku znajomości prawa pojawiły się nieliczne (4,6%) odpowiedzi „raczej nie”.

Idealne cechy urzędnika gminy

Idealny urzędnik to taki, który dysponując swoją wiedzą, w sposób uprzejmy i cierpliwy zaangażuje się w pomoc, udzieli informacji petentowi, w celu sprawnego wykonania zleconych mu zadań.

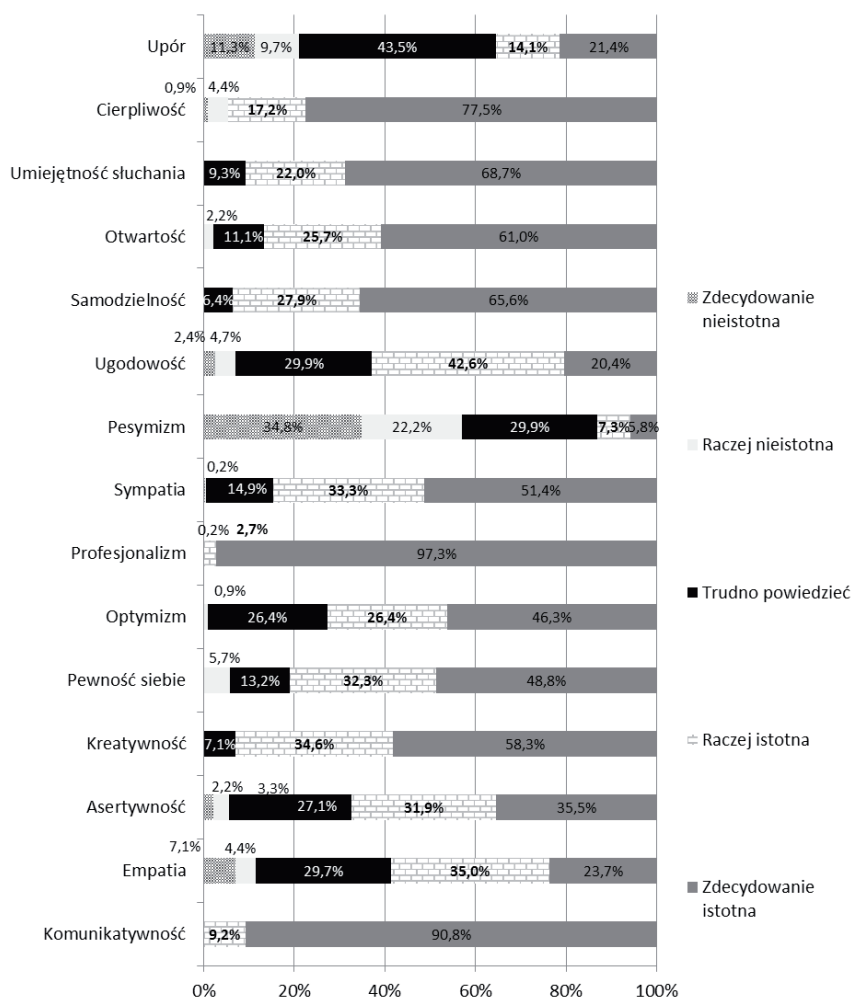
Wśród cech „idealnego urzędnika” (co pokazuje Wykres 6) na pierwszym miejscu w hierarchii pojawia się uprzejmość, grzeczność, życzliwość a także kultura osobista. Podstawą poprawnej realizacji „klient-urzędnik” na pierwszym miejscu jest miłe i grzeczne przyjęcie klienta zaś na drugim jego kompetencje, czyli wiedza i umiejętności. Kolejne cechy „idealnego urzędnika” to zaangażowanie w pracę i pomoc. Elementy obsługi jakie cenią sobie petenci to: szybkość obsługi oraz kompetencje i profesjonalizm urzędników. Dlatego wszyscy lub niemal wszyscy badani „zdecydowanie” lub „raczej zdecydowanie” uważają, że idealny urzędnik powinien posiadać następujące cechy:

- cierpliwość – 94,7%
- umiejętność słuchania – 90,7%
- profesjonalizm – 99,8%
- kreatywność – 92,9%
- komunikatywność – 100%
- Ponad połowa respondentów zdecydowanie lub raczej wskazała na::
- otwartość – 86,7%
- ugodowość – 63%
- sympatię – 84,7%

- optymizm – 72,7%
- pewność siebie – 81,1%
- asertywność (67,4%),
- oraz empatię – 58,7%)

Najmniej istotny jest jednak zdecydowanie pesymizm, na który wskazało 57% respondentów lokując go wśród większości cech pozytywnych i optymistycznych. Pełni o tu raczej rolę wentyla bezpieczeństwa, jaki zapewnia równowagę pomiędzy cechami osobowymi, zbytnim optymizmem, altruizmem i czasem nadmierną empatią, jaką mogą kierować się urzędnicy w działaniu.

Wykres 6. Idealne cechy urzędnika w Urzędzie Gminy w opinii badanych



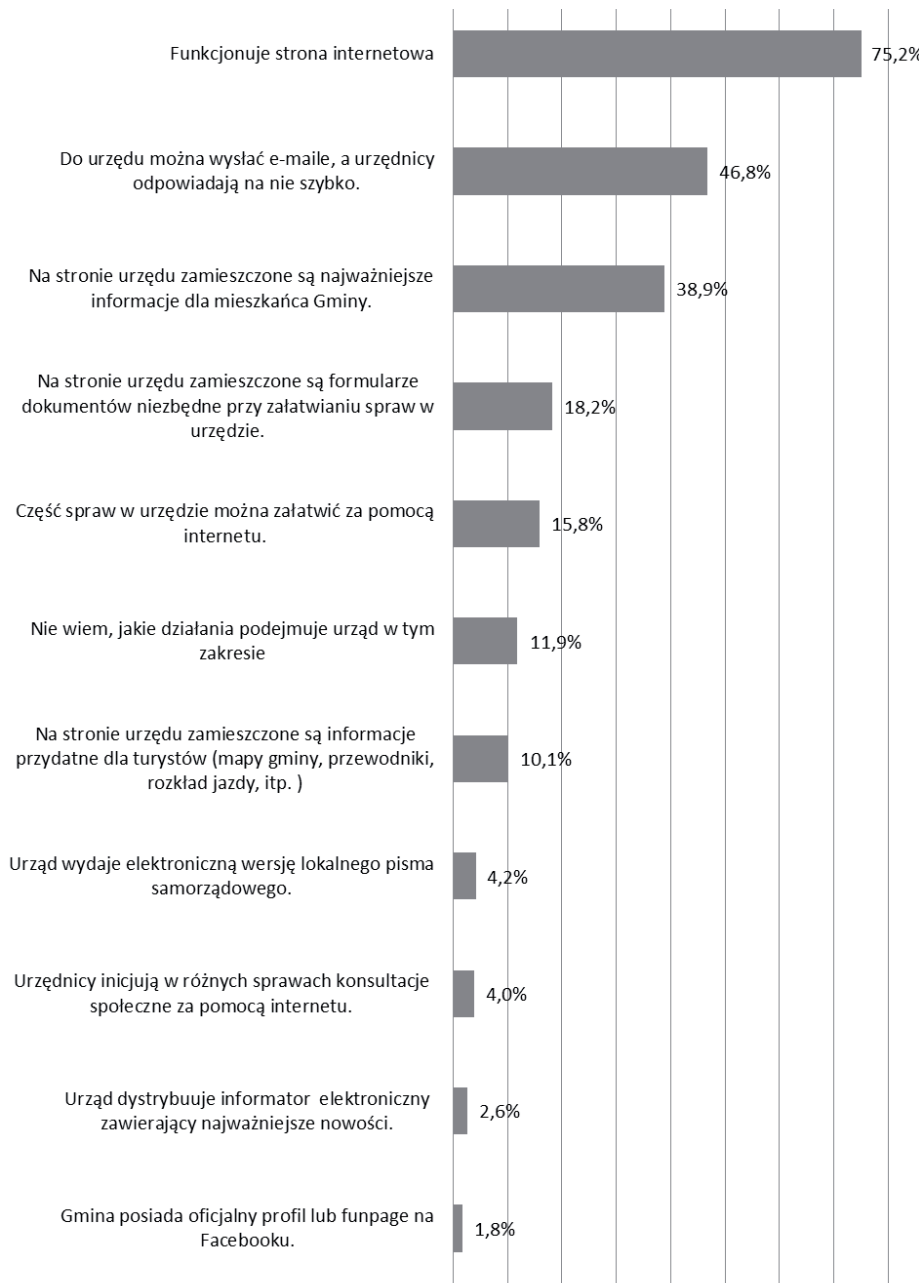
Nowoczesna Gmina

Jak pokazują dane zamieszczone na Wykresie 7, Zdecydowanie najczęstsze podjęte działanie w zakresie unowocześnienia funkcjonowanie Urzędów Gmin, to funkcjonowanie strony internetowej (75,2%). Dość częste są również: możliwość wysyłania do urzędu maili, na które urzędnicy szybko odpowiadają (46,8%) oraz umieszczanie na stronie internetowej najważniejszych dla mieszkańców gminy informacji (38,9%). Pozostałe działania są bardzo rzadkie (wskazywał na nie mniej niż co piąty badany).

Mniej niż połowa respondentów (47,3%) uważa, że powinna zostać wprowadzona pełna e-administracja (47,3%). Ponad połowa badanych wskazała odpowiedzi „zdecydowanie” lub „raczej tak” w przypadku następujących stwierdzeń: wprowadzenie pełnej e-administracji usprawniłoby kontakty: urząd-interesanci (55,1%), usługi administracji samorządowej powinny być dostępne w Internecie (68,4%), jestem zwolennikiem informatyzacji urzędu (63,4%). Zdecydowanie najwięcej badanych raczej lub zdecydowanie nie zgadza się z tym, że w ich urzędzie komunikowanie się za pomocą internetu nie jest możliwe (64,6%), a także: wielokrotnie skutecznie kontaktowali się elektronicznie z ich urzędem (43,7%) oraz mając wybór formy kontaktu zawsze wybieram kontakt elektroniczny (40,6%).

Podsumowanie

Pierwszym z głównych pytań badawczych była chęć ustalenia, jaki jest rzeczywisty wizerunek urzędu gminy w oczach respondentów. Stwierdzono na podstawie uzyskanych wyników, że nie odbiega on od postulowanych teoretycznie wzorów, ale postrzegany jest dla każdego w sposób indywidualnie. Istnieje tutaj wiele wspólnych cech. Sprowadzić je można do pewnych zbiorów takich jak postrzeganie wizerunku gminy w aspekcie: „niezawodność”, czyli świadczenia usługi rzetelnie i w wyznaczonym czasie; „odpowiedzialność” wyrażającej się chęcią wykazywanie pomocy klientom w rozwiązywaniu ich problemów oraz „sprawności” świadczenia usługi; „pewności”, czyli rzetelności wiedzy urzędniczej; uprzejmości pracowników i zaufanie co do ich kompetencji; oraz „swoistej empatii” wynikającej ze zrozumienia potrzeb klienta („co, gdzie i jak załatwić”). Nieodzownym warunkiem podstawowym kreowanego wizerunku jest stworzona etykieta Urzędu Gminy, na którą składa się: lokal czyli obiekt, sposób jego usytuowania w przestrzeni, oświetlenie, czystość, estetyka, parking, toaleta, a także wygląd pracownika Urzędu Gminy. Stąd w dalszych badaniach powinno się uwzględnić wymienione wyżej aspekty, jako obszary badawcze i porównywać je. Istotnym elementem badań będzie poznawanie luk jakie powstają pomiędzy obszarami, a to pozwoli na dalsze uszczegóławiania badań wizerunkowych nad Urzędami Gmin.

Wykres 7. Działania na rzecz unowocześnienia funkcjonowania Urzędu Gminy

% nie sumują się do 100 ponieważ badani mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź

Wyniki badań wskazują również na potrzebę podejmowania procesów samodoskonalenia i permanentnego szkolenia pracowników w zakresie informatyzacji Urzędu Gminy, a szczególnie swobodnego poruszania się w sieci. Szkolenie pracowników – od samego początku uznano, iż jednym z najważniejszych czynników, które mogą zadecydować o powodzeniu przedsięwzięcia, jest właściwe przygotowanie pracowników samorządowych do posługiwania się nowym narzędziem pracy. W dalszym ciągu trzeba kontynuować szkolenia z podstaw użytkowania komputerów oraz elementów baz danych, użytkowanie edytorów tekstów i programów narzędziowych, użytkowanie programów aplikacyjnych funkcjonujących w urzędach samorządowych, szkolić administratorów lokalnych sieci komputerowych, a szczególnie z pełnego wykorzystania sieci Internetu na użytek Urzędu Gminy.

W przeprowadzonym badaniu respondenci wskazywali w swych ocenach na charakterystyczne dla nich cechy obsługi klientów. W ich opinii takie właśnie cechy, jak: kompleksowość załatwienie sprawy, życzliwość, komunikatywność urzędnika to wartość wzmacniały ich pozycję w ocenie ludzi: Nadto wskazano również szereg innych cech, które mają szczególne znaczenie w kontakcie z ludźmi, a dotyczą bezpośrednio ich postępowania. Świadomość praw klienta, sprawność przebiegu procesu załatwienia sprawy, informacja o procedurach, poziom kultury osobistej urzędników oraz przyjemna forma kontaktu pomiędzy urzędnikiem a petentem jest uznawana za kanon zasad pracy urzędniczej.

Bardzo ważne było ustalenie co do cechy profesjonalizmu urzędniczego, który zdaniem badanych opiera się na zasadach: rzetelność ich obsługi, bezpośrednia pomoc w wypełnianiu dokumentów, a także gotowość interesanta do zrozumienia wyjaśnień urzędnika. W świetle tych zasad jawią się nowe wymiary fachowości, kompleksowości usługi tzw. „biegłej znajomości swojej działki”, sprawności usługi. Na tym tle ogólne kompetencje, uzasadnianie swojego stanowiska oraz postulowana znajomość prawa zyskują rzeczywisty ogląd i treść. W tym sensie osoby posiadające status pracowników samorządowych winny identyfikować się z fundamentalnymi zasadami moralnymi, twórczo, zawsze w granicach prawa – kreować rzeczywistość zgodnie z wymogami tzw. dobra publicznego.

CUSTOMER SERVICE OFFICE OF MUNICIPALITY IN THE OPINION OF WORKERS LOCAL LEVEL

Abstract: This article contains the basic elements concerning the functioning of self-government in Poland. It also presents the results of research on selected aspects of the region customer service office. The author makes an attempt to analyze the perception of the process of customer service offices with the opinion

employees of these offices taking into account. Above all the author tried to analyze the image aspects of the office in perspective of office worker. Subsequently the employees opinions about elements of functioning of regional government offices were presented. The author also made an attempt to assess the importance of various elements of customer service and to determine the professional features of self-government employee that are most important for the proper fulfillment of obligations. The activities taken by the municipality in order to modernize service were briefly outlined as well.

Keywords: employee self-government, local government, quality of service, features professional.

Translated by Rafał Polak