

OPINIE I KOMENTARZE FRDL

OPINIA nr 14/2023

OBSŁUGA KLIENTA W JEDNOSTKACH SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

dr Marcin Kępa

Wstęp

Współczesny odbiorca usług publicznych świadczonych przez samorząd terytorialny, rzadko postrzega się (już) jako strona w postępowaniu administracyjnym. Częściej prezentuje podejście rynkowe. Dostrzega korelację pomiędzy ponoszeniem danin publicznych czy innego typu ciężarów publicznych na rzecz państwa czy samorządu terytorialnego, a funkcjonowaniem administracji publicznej. Świadomość ta zdaje się być wyższa w każdym kolejnym pokoleniu; wraz ze wzrostem wiedzy dotyczącej gromadzenia i realokacji finansów publicznych, rosną oczekiwania dotyczącą nie tylko jakości świadczonych przez administrację publiczną zadań publicznych, ale sposobu w jakich te świadczenia się odbywają.

Nie chodzi tutaj wcale o tryb działań organów administracji publicznej w sprawach niepodporządkowanych im służbowo podmiotów (np. obywateli), a dotyczących konkretyzacji ich praw i obowiązków wynikających z prawa powszechnie obowiązującego; tryb ten reguluje albo postępowanie administracyjne jurysdykcyjne (tzw. postępowanie administracyjne ogólne, o którym mowa w KPA), albo postępowanie administracyjne szczególne. Dla klienta administracji publicznej ważny jest też sposób, w jaki dochodzi do konkretyzacji jego praw i obowiązków. Dla strony postępowania administracyjnego istotne jest nie tylko to, kiedy i w jakim terminie otrzyma np. nowy dowód osobisty, ale też to, w jakich okolicznościach to nastąpi. Jak będzie przebiegał kontakt z urzędnikiem? Jak ten urzędnik potraktuje naszą sprawę? Jak będzie wyglądał? – czy będzie odpowiadał naszym wyobrażeniom związanym z funkcjonowaniem biurokracji itd. Często od tych „miękkich” detali – z pozoru nie związanych z meritem sprawy administracyjnej – zależy opinia o administracji publicznej.

Samorząd terytorialny jako organizacja

Jednostce samorządu terytorialnego jak każdej organizacji zależy na dobrej opinii wśród odbiorców zewnętrznych. Choć opinia ta nie jest monetyzowana jak zysk – jak ma to miejsce w przypadku firm – to nie oznacza, że nie pełni podobnej roli. Celem firm jest maksymalizacja zysku (co do zasady; lub maksymalizacja innej funkcji celu); celem jednostki samorządu terytorialnego – obok realizacji zadań publicznych, które *de facto* stanowią sens jej istnienia (jak całej w gruncie rzeczy władzy wykonawczej) – jest maksymalizacja zadowolenia członków wspólnoty samorządowej. Maksymalizacja ich zadowolenia przekłada się w sposób wymierny na sytuację prawną wybieralnych organów samorządu terytorialnego.

Mieszkańcy samorządu terytorialnego, oprócz obligatoryjnego uczestnictwa w daninach publicznych, „płacą” za zadania publiczne swoimi głosami. Stąd między innymi dostrzegalna aktywność np. prezydentów miast w mediach społecznościowych, którzy tą drogą starają się kreować pozytywny wizerunek miasta i przedstawiać siebie jako kreatorów tych pozytywnych zmian (przykłady na ilustracji poniżej). Wykorzystanie mediów społecznościowych w domenie w jakiej funkcjonują samorządy terytorialne, stało się dziś normą. Ta bliskość kontaktu sprawia czasami wrażenie, że łatwiej dziś zafatwić sprawę administracyjną z np. prezydentem miasta na Twitter-ze niż w ramach postępowania administracyjnego, ścieżką oficjalną. Nie przeczę, że te źródła kontaktu pomagają w naświetleniu niektórych znamion sprawy administracyjnej, ale nie służą przecież (przynajmniej nie powinny) do obchodzenia prawa. Prawo administracyjne to nie jest kwestia woli, w tym znaczeniu, że organ dokonujący konkretyzacji jakiejś normy tego prawa nie może uzależniać podjęcia działań w tym kierunku od swoich przekonań.



www.facebook.com



www.facebook.com



www.facebook.com



www.facebook.com

Jednostki samorządu terytorialnego jak każda organizacja budująca swój Brend, powinny dążyć do profesjonalnej obsługi klienta; traktowanie drugiej strony relacji w kontakcie z urzędem w sposób inny niż strony, świadczeniobiorcy, uprawnionego, beneficjenta, petenta itd., wymaga przewartościowań w kulturze organizacyjnej. Zmiany w tym obszarze zapoczątkowały pojawiające się od niedawna standardy obsługi klienta w administracji publicznej – dostrzegalne na różnych poziomach samorządu terytorialnego oraz w administracji rządowej (centralnej i terenowej). Zjawisko to zdynamizowały fundusze unijne, głównie w latach 2007-2014.

Standardy Obsługi Klienta – podstawa prawna

W prawie samorządowym unaocznia się brak jednoznacznej podstawy prawnej dla wdrażania standardów obsługi klienta w jednostkach samorządu terytorialnego. Ustawodawca nie stworzył dedykowanego w tym celu przepisu ani w ustawach samorządowych, ani żadnej innej ustawie z zakresu administracyjnego prawa materialnego. Wobec powyższego wójtowie, burmistrzowie i prezydenci oraz przewodniczący organu wykonawczego powiatu (starostowie) i województwa samorządowego (marszałkowie województw) zmuszeni są wprowadzać standardy obsługi klienta na podstawie przepisów ogólnych.

W gminach stosowną podstawą prawną w tym zakresie będzie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40, 572), który statuuje wójta (burmistrza, prezydenta) jako kierownika urzędu gminy (miasta). Na zdjęciu poglądowym poniżej, przedstawiono wyciąg z zarządzenia nr 4516/2018 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 05 września 2018 r. w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka.

**Zarządzenie Nr 4516/2018
Prezydenta Miasta Płocka
z dnia 05 września 2018 roku**

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2018 r., poz. 994, 1000, 1349, 1432) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zarządzenie wprowadza jednolite „Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka”, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu Miasta Płocka, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

W powiatach podstawę prawną stanowi art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526, z 2023 r. poz. 572), zgodnie z którym, starosta jest kierownikiem starostwa powiatowego oraz zwierzchnikiem służbowym pracowników starostwa i kierowników jednostek organizacyjnych powiatu oraz zwierzchnikiem powiatowych służb, inspekcji i straży.

Natomiast w przypadku województw samorządowych właściwe uprawnienie w tym obszarze wyznacza treść art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2022 r. poz. 2094, z 2023 r. poz. 572), który stanowi, że marszałek województwa jest kierownikiem urzędu marszałkowskiego, zwierzchnikiem służbowym pracowników tego urzędu i kierownikami wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych.

Standardy obsługi klienta wprowadza się zarządzeniem kierownika jednostki organizacyjnej, a wykonanie zarządzenia można powierzyć np. sekretarzowi, czy innemu pracownikowi urzędu. Z punktu widzenia klasyfikacji źródeł prawa, zarządzenie tego typu ma charakter wewnętrznie obowiązujący. Dotyczy bezpośrednio pracowników urzędu, ale wywołuje skutki także na zewnątrz, w tym sensie, że ukształtowana w ten sposób kultura organizacyjna oddziaływać będzie na klientów administracji publicznej.

Klient w administracji publicznej – próba definicji

Klient w administracji publicznej to pojęcie nieostre; trudne do jednoznacznego uchwycenia. Można próbować je definiować w ujęciu podmiotowym. W tym znaczeniu klientów administracji publicznej można podzielić na dwie grupy:

- 1) pierwszą tworzą **klienci zewnętrzni**, czyli osoby fizyczne i inne podmioty, w tym osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną, oraz
- 2) drugą tworzą **klienci wewnętrzni**, czyli pracownicy urzędu.

10 podstawowych standardów przy obsłudze klienta w jednostkach samorządu terytorialnego

Standard 1 – reprezentacja urzędu na zewnątrz

Pracownicy reprezentują urząd nie tylko w sytuacjach służbowych, ale również prywatnych.

Działania rekomendowane:

- dbaj o pozytywny wizerunek urzędu poprzez wygląd zewnętrzny, postawy i zachowania oraz budowanie relacji z innymi,
- w każdej sytuacji zachowuj się zgodnie z zasadami kultury osobistej,
- witaj się z klientami i współpracownikami, których spotykasz w budynku urzędu,
- udzielaj wyczerpujących informacji na temat pracy urzędu,
- staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres twoich obowiązków,
- godnie reprezentuj urząd również w sytuacjach prywatnych.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie wygłasza negatywnych opinii na temat pracy urzędu, swojej lub innych komórek organizacyjnych oraz współpracowników,
- nie powielaj negatywnych stereotypów na temat funkcjonowania instytucji publicznych i pracy urzędników,
- nie przekazuj niesprawdzonych informacji na temat pracy Urzędu, których wiarygodność jest trudna do zweryfikowania,
- nie przekazuj informacji na temat pracy Urzędu osobom nieuprawnionym.

Standard 2 – wygląd zewnętrzny pracownika

Wygląd zewnętrzny pracownika wpływa na wizerunek urzędu i poziom satysfakcji klienta z otrzymywanych usług.

Działania rekomendowane:

- utrzymuj schludny, budzący zaufanie wygląd, niewywołujący negatywnych odczuć i skojarzeń,
- utrzymuj czystość i dbaj o higienę osobistą (w tym ciała, włosów, dłoni, paznokci itp.),
- używaj ubrań i obuwia w stonowanych kolorach, dostosowanych do występowania w sytuacjach służbowych oraz powagi urzędu,
- dostosuj komfort odzieży i obuwia pracując w terenie,
- umieść w widocznym miejscu identyfikator zgodny z obowiązującym w urzędzie wzorem.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie wygłaszaj negatywnych opinii na temat pracy urzędu, swojej lub innych komórek organizacyjnych oraz współpracowników,
- nie stosuj zwracających uwagę elementów ubioru,
- nie używaj intensywnego, wyzywającego makijażu,
- nie stosuj kosmetyków o intensywnych zapachach,
- nie używaj ubrań i obuwia o jaskrawych, rzucających się w oczy kolorach lub wzorach,
- nie noś strojów niedostosowanych do powagi urzędu, np. sportowych, krótkich spodenek lub spódniczek, szortów, przezroczystych bluzek, strojów z dekoltem, odkrywających brzuch lub na cienkich ramiączkach, kłapek.

Standard 3 – organizacja i estetyka miejsca pracy

Organizacja i wygląd stanowiska pracy wpływa na sposób realizacji zadań oraz wizerunek urzędu

Działania rekomendowane:

- utrzymuj czystość i porządek na stanowisku pracy,
- przechowuj aktualne ulotki i formularze, akty prawne oraz dokumenty związane z bieżącymi sprawami w miejscu łatwo dostępnym.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie przechowuj przedmiotów niezwiązanych z wykonywaną pracą w miejscach widocznych dla klienta (np. rzeczy osobistych),
- nie dopuszczaj do powstawania trudności z odnalezieniem podstawowych informacji, dokumentów, ulotek lub formularzy,
- nie rozpraszaaj uwagi podczas załatwiania spraw klienta (np. zbyt głośne słuchanie muzyki, hałasy dochodzące z zewnątrz budynku, zwracanie uwagi na rozmowy współpracowników),
- nie narażaj dokumentów lub sprzętu służbowego na uszkodzenie.

Standard 4 – obsługa klienta w kontakcie bezpośrednim

Na poziom satysfakcji klienta wpływa profesjonalizm i wiedza merytoryczna pracownika, ale również kompetencje miękkie – odpowiednie nastawienie, kultura osobista, umiejętność budowania relacji, życzliwość i pomocniczość.

Działania rekomendowane:

- utrzymuj czystość i porządek na stanowisku pracy,
- przechowuj aktualne ulotki i formularze, akty prawne oraz dokumenty związane z bieżącymi sprawami w miejscu łatwo dostępnym,
- korzystaj z wewnętrznej książki telefonicznej urzędu oraz Biuletynu Informacji Publicznej.

Działania, których należy się wystrzegać:

- okazuj każdemu klientowi życzliwość i należyty szacunek,
- traktuj klientów w jednakowy sposób, niezależnie od ich wyglądu lub statusu społecznego,
- skoncentruj się na kliencie i załatwianej przez niego sprawie,
- wysłuchaj klienta, nie przerywaj jego wypowiedzi,
- zwracaj się przodem do klienta i utrzymuj kontakt wzrokowy,
- zdiagnozuj indywidualne potrzeby klienta,
- staraj się być pomocnym,
- udziel poprawnej merytorycznie i wyczerpującej informacji na temat sposobu załatwienia danej sprawy (potrzebne dokumenty, miejsce i sposób ich złożenia, termin realizacji danej usługi itp.),
- jeśli musisz opuścić stanowisko pracy – wyjaśnij powód i określ szacunkowy czas nieobecności,

- pamiętaj, że twoim priorytetem jest bezpośrednia obsługa klienta,
- jeśli podczas obsługi musisz odebrać połączenie – skróć rozmowę telefoniczną do minimum (np. poinformuj, że nie możesz teraz rozmawiać, zapisz telefon kontaktowy i zaproponuj klientowi, że do niego oddzwonisz) i niezwłocznie powróć do obsługi bezpośredniej.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie zwracaj klientowi uwagi na jego postawy i zachowania,
- nie używaj zbyt specjalistycznego, hermetycznego, niezrozumiałego języka (pojęć, definicji, nazw procedur lub aktów prawnych) podczas rozmowy z klientem,
- nie omawiaj spraw klienta w obecności osób trzecich, w tym innych interesantów,
- nie spożywaj posiłków w obecności klienta,
- nie odbieraj prywatnego telefonu i nie prowadź prywatnych rozmów podczas obsługi klienta.

Standard 5 – obsługa klienta podczas rozmowy telefonicznej

Rozmowy telefoniczne są bardzo istotnym kanałem kontaktu z klientem, wpływającym na ocenę pracy urzędu.

Działania rekomendowane:

- okazuj klientowi życzliwość i zainteresowanie,
- „uśmiechaj się” przez telefon,
- odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale; zasada ta dotyczy również odbierania połączeń skierowanych do współpracowników, w przypadku ich nieobecności na stanowisku pracy,
- niezwłocznie oddzwoń w przypadku braku możliwości odebrania telefonu,
- przed nawiązaniem połączenia z klientem – zapoznaj się z daną sprawą, ustal cel rozmowy oraz zakres i poziom szczegółowości informacji, które mają zostać przekazane,
- po nawiązaniu połączenia z klientem – potwierdź tożsamość rozmówcy i przedstaw cel wykonania telefonu,
- jeśli klient nie może rozmawiać – umów się na kontakt w innym terminie,
- jeśli nie możesz udzielić pełnej informacji – pozyskaj numer kontaktowy klienta i umów się na telefon,
- oddzwoń do klienta bez zbędnej zwłoki w celu przekazania informacji zwrotnej,
- w przypadku umówienia się na kontakt w określonym terminie – dotrzyj tych ustaleń.

Działania, których należy się wystrzegać:

- skoncentruj się na rozmowie z klientem, nie rozpraszaj uwagi,
- nie wykonuj czynności niezwiązanych z załatwianiem danej sprawy podczas rozmowy,
- zadbaj, aby klient nie usłyszał przez telefon treści innych rozmów, np. prowadzonych przez współpracowników.

Standard 6 – Komunikacja elektroniczna i e-usługi

Elektroniczne formy komunikacji są coraz częściej wykorzystywane w kontaktach z klientem. Upowszechnienie e-usług należy zaliczyć do długofalowych trendów i perspektyw rozwojowych polskiej administracji publicznej.

Działania rekomendowane:

- zawsze rozpoczynaj dzień pracy od otwarcia i przejrzania służbowej poczty elektronicznej,
- udziel odpowiedzi na wiadomości przesłane pocztą elektroniczną nie później niż 24 godziny od ich otrzymania (termin obowiązuje wyłącznie w dni robocze),
- jeśli udzielenie odpowiedzi wymaga więcej czasu niż 24 godziny – przekaz tę informację klientowi wraz z określeniem terminu udzielenia odpowiedzi,

- stosuj zasady formatowania i podpisywania wiadomości przesyłanych pocztą elektroniczną,
- tytułuj wszystkie wiadomości wysyłane pocztą elektroniczną,
- używaj form grzecznościowych w korespondencji elektronicznej: powitalnych (np. „Szanowna Pani/Szanowny Panie”) i pożegnalnych (np. „Z wyrazami szacunku” lub „Z poważaniem”),
- stosuj wyrażenia pisane z wielkiej litery (np. „Pani”, „Panu”, „Państwu”),
- formy mniej oficjalnej używaj jedynie w korespondencji roboczej ze stałymi współpracownikami,
- wysyłając wiadomości pocztą elektroniczną do wielu odbiorców, pamiętaj o umieszczeniu adresów w polu UDW (Ukryte Do Wiadomości).

Działania, których należy się wystrzegać:

- przed wysłaniem sprawdź, czy wiadomość nie zawiera błędów,
- nie przesyłaj wiadomości bez podpisu i danych kontaktowych,
- nie przesyłaj wiadomości bez załączników, których przekazanie zostało zapowiedziane w treści,
- nie twórz zbyt rozbudowanych wiadomości, o skomplikowanej strukturze,
- nie rozpoczynaj wiadomości od słowa „Witam”.

Standard 7 – sposób postępowania w sytuacjach trudnych

Podczas wykonywania obowiązków służbowych pracownicy urzędu doświadczają trudnych sytuacji. Umiejętność ich rozwiązywania jest niezmiernie istotna dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi.

Działania rekomendowane:

- W przypadku załatwienia sprawy klienta w sposób negatywny – niezwłocznie przekaz tę informację w sposób asertywny wraz z uzasadnieniem (podaniem przyczyny i podstawy prawnej),
- skup się na kwestiach merytorycznych – klient musi otrzymać czytelną informację, że negatywny sposób załatwienia sprawy nie jest rezultatem złej woli, czy uznaniowej decyzji urzędnika, lecz wynika z obowiązujących przepisów, a urząd dołożył należytych starań w celu rozwiązania sprawy po myśli klienta,
- okaż klientowi empatię,
- przekaz informację na temat trybu dalszego postępowania,
- przyjmuj uwagi, zastrzeżenia i skargi na pracę urzędu ze zrozumieniem i empatią,
- wysłuchaj klienta i ustal przyczynę jego niezadowolenia,
- podziękuj za uwagi, przepros za zaistniałą sytuację, przekaz propozycję trybu dalszego postępowania,
- przekaz informację o popełnionej przez urząd pomyłce wraz z przeprosinami, podaniem jej przyczyn i negatywnych konsekwencji, a także propozycją rozwiązania problemu.

Działania, których należy się wystrzegać:

- staraj się nie okazywać emocji podczas rozmowy,
- nie pouczaj Klienta, unikaj sugerowania, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona,
- nie okazuj obojętności, ani braku zaangażowania.

Standard 8 – obsługa osób starszych, niepełnosprawnych oraz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Niniejszy standard ma zastosowanie do obsługi klientów z różnych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym. Osoby te mogą doświadczać trudności związanych z załatwianiem spraw w instytucjach publicznych, a ich obsługa wymaga odpowiedniego sposobu postępowania.

Działania rekomendowane:

- obsługuj klienta w sposób nieodbiegający od ogólnie przyjętych reguł,
- prowadź rozmowę z klientem w sposób naturalny,
- dostosuj sposób obsługi i komunikacji do sytuacji życiowej, stanu zdrowia i możliwości percepcji klienta,
- przekazuj informacje bez nadmiernego pośpiechu, nie okazuj emocji, np. zniecierpliwienia, irytacji, lekceważenia, litości lub żalu,
- staraj się zmniejszyć poziom stresu klienta,
- traktuj klienta podmiotowo, np. zwracaj się bezpośrednio do niego, a nie do osoby towarzyszącej,
- zachowaj należyłą uwagę – nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności lub dysfunkcje są widoczne „na pierwszy rzut oka”.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie powielaj stereotypów kulturowych, nie okazuj braku szacunku dla odmienności,
- nie formułuj negatywnych komentarzy związanych z pochodzeniem, wyglądem, ubiorem lub obyczajami klienta.

Standard 9 – obsługa klienta agresywnego

Pracownicy urzędu doświadczają nieprzyjemnych sytuacji, związanych z agresywnymi zachowaniami niektórych klientów, zatem konieczne jest stworzenie procedur odpowiedniego reagowania w tego rodzaju przypadkach.

Działania rekomendowane:

- ustal powody zdenerwowania odbiorcy, ponieważ agresja klienta może wynikać z różnych przyczyn,
- zachowaj spokój, kontroluj emocje, staraj się załagodzić nerwową sytuację,
- skup się na kwestiach merytorycznych, a nie na agresywnej formie okazania niezadowolenia przez Klienta. W razie potrzeby – powołaj się na odpowiednią podstawę prawną,
- przekaz propozycję dalszego sposobu postępowania w sprawie, która wywołała agresję klienta,
- upewnij się, czy zaproponowane rozwiązanie satysfakcjonuje klienta,
- spokojnie reaguj na wulgaryzmy i obraźliwe wypowiedzi,
- zignoruj pierwszą wulgarną wypowiedź,
- jeśli klient nie przestaje cię obrażać – zaprotestuj (np. „Proszę mnie nie obrażać”),
- masz prawo do godnego traktowania,
- w uzasadnionych przypadkach (np. zagrożenie bezpieczeństwa osób lub mienia urzędu, zastraszanie, groźby karalne, poniżanie, rażące naruszenie godności urzędnika) – przerwij obsługę, a następnie wezwij ochronę lub odpowiednie służby.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie pouczaj klienta, nie sugeruj, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona lub powód zdenerwowania jest błahy,
- nie okazuj braku empatii i zrozumienia sytuacji klienta.

Standard 10 – obsługa klienta wewnętrznego

Obsługa klienta wewnętrznego jest równie istotna, jak świadczenie usług adresowanych do odbiorców zewnętrznych. Finalnym efektem (bezpośrednim lub pośrednim) wszelkich procesów zachodzących w urzędzie jest dostarczanie usług obywatelom i podmiotom instytucjonalnym

Działania rekomendowane:

- traktuj klienta wewnętrznego jako równie istotnego, jak zewnętrzny,
- nawiązuj i buduj dobre relacje ze współpracownikami, okazuj im szacunek i życzliwość,
- dziel się wiedzą i doświadczeniem ze współpracownikami,
- staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres twoich obowiązków,
- szanuj czas swoich współpracowników, sprawnie przekazuj informacje ważne z punktu widzenia wykonywanych zadań,
- efektywnie współpracuj z przedstawicielami innych komórek, działając na rzecz dobra klientów.

Działania, których należy się wystrzegać:

- nie opóźniaj przekazywania informacji istotnych dla pracy urzędu,
- unikaj wewnętrznej rywalizacji między komórkami organizacyjnymi oraz myślenia w kategoriach partykularnych interesów.

Obsługa klienta dotkniętego wykluczeniem społecznym – inicjatywa miasta Wrocław

W samorządzie terytorialnym, zwłaszcza w dużych ośrodkach miejskich, funkcjonuje grupa członków tych wspólnot, która rzadko kontaktuje się z urzędem w sposób „tradycyjny”. Są to przede wszystkim osoby dotknięte kryzysem bezdomności. Osoby te w pierwszej kolejności skupione są na zapewnieniu sobie elementarnych warunków egzystencjonalnych, dopiero w dalszej kolejności skłonni są załatwiać sprawy o charakterze administracyjnym. Wizytę w urzędzie odkładają na dalszy plan albo w ogóle z niej rezygnują; głównie ze wstydu, powodowanego faktem, że tkwią w kryzysie bezdomności. Przyczyn bezdomności jest wiele; do głównych należy nadużywanie używek (alkoholizm, narkomania, hazard). Nie wdając się w szczegóły, które wywołały ów kryzys, są to bez wątpienia klienci trudni.

Warto docenić inicjatywę miasta Wrocław, która po raz kolejny uruchomiła „pozaurzędowe” miejsce spotkań, dla ludzi objętych kryzysem bezdomności; tak, aby w swoim gronie – ograniczając barierę wstydu lub dyskomfortu związanego z pojawieniem się urzędu w godzinach jego funkcjonowania – umożliwić im kontakt z przedstawicielami miasta lub wolontariuszami posiadającymi wiedzę z tego zakresu.



Fot. T. Hołod. <https://www.wroclaw.pl/dla-mieszkanca/galeria/autobus-z-ciepla-zupa-od-listopada-na-ulicach-wroclawia-streetbus,p,5>



Fot. T. Hołod. <https://www.wroclaw.pl/dla-mieszkanca/galeria/autobus-z-ciepla-zupa-od-listopada-na-ulicach-wroclawia-streetbus,p,5>

Kontakt z klientem dotkniętym kryzysem bezdomności jest kontaktem trudnym. Dlatego też miejsce tego kontaktu może być specyficzne (niestandardowe). Osoby bezdomne korzystając z dedykowanego im transportu publicznego – w którym mogą się ogrzać, zjeść ciepły posiłek, skorzystać z pomocy pielęgniarstwa i pomocy miejskich aktywistów – mogą przy okazji, jeśli nie załatwić sprawy administracyjnej, to co najmniej dowiedzieć się w jaki sposób można to uczynić. Ponadto, zadanie publiczne polegające na zapewnieniu transportu zbiorowego, powinno być wolne od ograniczeń, a ludzie bezdomni także wykazują potrzebę przemieszczania się po mieście.

Ewaluacja standardów obsługi klienta

Samorządy terytorialne zazwyczaj wykorzystują dwie metody badania jakości świadczonych przez siebie usług publicznych; to **metoda ankietowa** oraz metoda tzw. „**tajemniczego klienta**”.

Pierwsza metoda polega na kierowaniu do respondentów pytań mających za zadanie ocenić badany fragment funkcjonowania administracji publicznej z punktu widzenia odbiorcy (klienta) usług publicznych. Samorządy terytorialne bardzo często korzystają z własnych stron internetowych lub Biuletynu Informacji Publicznej, gdzie zamieszczają ankiety internetowe. Można je wypełniać w czasie rzeczywistym, a wyniki są na bieżąco przeliczane.

Z tego modelu korzysta np. miasto Kraków, na którego BIP-ie można aktualnie znaleźć między innymi następujące ankiety:

- Ankieta dla klientów Wydziału Architektury i Urbanistyki miasta Krakowa,
- Opinie nt. BIP miejskich jednostek organizacyjnych,
- Opinie nt. wyszukiwarki treści BIP miasta Krakowa,
- Bariery w dostępie do e-usług UMK,
- Opinie nt. wyświetlania ogłoszeń w BIP miasta Krakowa,
- Opinie nt. udostępniania treści w BIP miasta Krakowa,
- Opinie nt. aktualności treści dostępnych w BIP miasta Krakowa,
- Ankieta dotycząca nowego modelu e-urzędu w BIP miasta Krakowa.

Ankietowanie z wykorzystaniem instrumentów teleinformatycznych jest badaniem stosunkowo szybkim, nie wymaga dużych nakładów finansowych, ani nazbyt szczegółowej wiedzy specjalistycznej związanej z obsługą narzędzi teleinformatycznych wykorzystywanych przy ankietowaniu on-line. Dlatego jest dość popularnym sposobem „zbierania” informacji z otoczenia zewnętrznego o funkcjonowaniu administracji publicznej.

Drugą metodą badania jakości świadczonych przez samorząd terytorialny usług publicznych to **metoda tajemniczego klienta** (*secret client*); metoda ta polega na niejawnej obserwacji dokonywanej przez wykwalifikowanego audytora, wcielającego się w rolę „typowego klienta”. Audytor ocenia jakość obsługi, stopień satysfakcji klienta bądź stopień realizacji innych parametrów (np. poziom realizacji standardów obsługi klienta w administracji publicznej). Audyt to pojedyncze badanie, które polega na kontakcie audytora z instytucją poddaną weryfikacji. Audyt może przybrać różne formy; audytor może wcielając się w rolę klienta oceniać urzędnika (w tym poziom jego wiedzy, nastawienie do klienta, ubiór itd.); może przeprowadzić rozmowę telefoniczną (w takim przypadku może badać realizację standardu nr 5) lub skorzystać z komunikacji elektronicznej i usług (badając realizację standardu nr 6). Metodę tajemniczego klienta wykorzystują od lat miasto Kraków oraz miasto stołeczne Warszawa. W ten sposób ewaluują, i jeśli zachodzi taka potrzeba zmieniają, opracowane przez siebie standardy obsługi klienta w tamtejszych urzędach.

Zakończenie

Jednostki samorządu terytorialnego nie mogą pozostawać obojętne na zmiany społeczno-gospodarcze zachodzące w otoczeniu, w którym funkcjonują. Powinny adaptować się do nich. Podejmowane przez niektóre samorzady terytorialne inicjatywy w zakresie tworzenia ujednoliconych standardów obsługi klienta w administracji publicznej, to przykład takich właśnie działań adaptacyjnych. Działania, które swego źródła nie mają w administracyjnym prawie procesowym, ale wynikają ze zmieniających się oczekiwań odbiorców usług publicznych. Odbiorcy „produktów” i usług w sferze publicznej chcą być tak samo traktowani jak są traktowani w sferze prywatnej.

Responsywna administracja publiczna prawidłowo odczytuje oczekiwania klientów. Widać to na przykładach zaprezentowanych w niniejszej ekspertyzie. Dlatego wydawało się celowym, aby zebrać je i przedstawić w jednym miejscu; tak aby wspólnie stworzyły pewną funkcjonalną całość i stanowiły obraz działań samorządu terytorialnego podejmowany w zakresie obsługi klientów w jednostkach samorządu terytorialnego.

O AUTORZE

dr Marcin Kępa - absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego i Podyplomowych Studiów Prawa Zamówień Publicznych na Uniwersytecie Wrocławskim oraz Wyższej Szkoły Humanitas w Sosnowcu. Odbył studia doktoranckie na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu (ekonomia) i Uniwersytecie Śląskim w Katowicach (prawo). Adiunkt w Instytucie Prawa i Ekonomii Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie. Wykładowca zagadnień z zakresu prawa zamówień publicznych, systemu zamówień publicznych w UE, programowania rozwoju lokalnego, podstaw ekonomii i przedsiębiorczości, form instytucjonalnoprawnych przedsiębiorstw społecznych, prawa handlowego i upadłościowego, funduszy europejskich i administracji publicznej. Współautor komentarzy, monografii i artykułów naukowych. Uczestnik licznych konferencji naukowych.

Opinie wyrażone w powyższym tekście mają charakter autorski i nie należy ich traktować jako stanowiska Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego.

Warszawa, sierpień 2023

www.frdl.org.pl

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa