

Temat: BRM - interpelacja/Piotr Iwaniec/dla Pani Danusi :)

Nadawca: Piotr Iwaniec <iwaniecpiotr@gmail.com>

Data: 2015-04-28 21:51

Adresat: brm_um@jeleniagora.pl

Pani Danusiu,

interpelację w sprawie opieszałego traktowania klientów przez pracowników Urzędu Stanu Cywilnego złożyłem w imieniu mieszkańców dzielnicy Zabobrze. Kilkoro z nich zwróciło się do mnie ze skargą, w której podkreślono co następuje:

- 1) pracownicy USC zwracają się do klientów w sposób niegrzeczny, wytykając im jednocześnie błędy w formułowaniu zapytań i wniosków;
- 2) na prośby o udzielenie pomocy przy wypełnianiu niezbędnych formularzy lub w otrzymaniu odpisu danego dokumentu - reagują z niechęcią, choć to właśnie mieści się w ich zadaniach i kompetencjach;
- 3) dialog z urzędnikami nie odbywa się na zasadzie traktowania klientów jak równorzędnych partnerów w dyskusji, a przecież nie przychodzą oni do USC dla przyjemności, lecz celem załatwienia spraw niezbędnych lub wymagalnych właśnie na kanwie urzędniczej;
- 4) urzędnicy oczekują od klientów należytego szacunku - tak, jak klienci od urzędników wyrozumiałości i umiejętności komunikacji z ludźmi zwykle zmęczonymi i zdenerwowanymi (choćby koniecznością zwalniania się z pracy celem załatwienia ww.);
- 5) jako precedens wskazano sytuację nonszalanckiego pouczenia klienta, że nie przyszedł on po akt urodzenia, lecz po odpis aktu urodzenia - co powinien wiedzieć i co jednocześnie rodzi konieczność precyzyjnego wysławiania się i formułowania myśli (napomnienia i uwagi w kwestiach semantyki nie powinny, jak sądzę, leżeć w gestii urzędników).

To by było na tyle. PS. Podobna skarga pojawiła się również na moim oficjalnym profilu w serwisie społecznościowym facebook (publicznie dostępna). Pozdrawiam serdecznie,

--

Piotr Iwaniec

Tel. 600005014,

E-mail: iwaniecpiotr@gmail.com