

Lublin, dn. 3 marca 2008r.

Michał Widomski

Radny Miasta Lublin

interpelacja

Staw
alen
u. 14, 08

BIURO Obsługi Mieszkańców
W PŁYNEŁO

BIURO RADY MIASTA LUBLIN
W PŁYNEŁO

2008-03-04

2008-03-04

L.dz. 2170 zał.

L.dz. 359 podpis *[signature]*

Pan dr inż. Adam Wasilewski
Prezydent Miasta Lublin

INTERPELACJA

w sprawie wprowadzenia zasady braku tolerancji do nieprofesjonalnego zachowania
urzędników Urzędu Miasta w stosunku do mieszkańców Lublina

Henryk Pone Drzewski

W ostatnim czasie, w jednej z lubelskich gazet, ukazał się artykuł opisujący sprawę naruszenia nietykalności cielesnej mieszkanki Lublina interweniującej w sprawie jej zdaniem wymagającej natychmiastowego rozstrzygnięcia przez dyrektora wydziału UM. Kobieta ta została nie tylko słownie obrażona, jak donosi gazeta, przez urzędników miejskich, ale także w wersji mieszkanki Lublina uderzona, a w wersji urzędnika przytrzymana przez Dyrektora Wydziału Spraw Administracyjnych. Zachowanie polegające na używaniu siły fizycznej wobec kobiet, a tym bardziej przez dyrektora wydziału wobec petenta w naszym kręgu cywilizacyjnym należy uznać za niedopuszczalne. Jak można się domyślić zdarzenie było efektem nerwowej sytuacji, lecz fakt ten pozostaje bez znaczenia wobec zachowania samego urzędnika. Pracownik Urzędu Miasta poza oczywistymi naruszeniami norm zachowania postąpił w sposób nieprofesjonalny wdając się w emocjonalną wymianę zdań z klientką Urzędu, gdy tymczasem cały wysiłek powinien włożyć nie w toczenie sporów, a rozwiązywanie konkretnych spraw. U początku całego zdarzenia leżało bowiem w mojej ocenie nie zachowanie mieszkanki Lublina, ale nieprofesjonalna reakcja (ostra wymiana słów i nie powstrzymanie emocji) wysokiego rangą urzędnika Ratusza.

Pozwalam się zwrócić uwagę na, z punktu widzenia mieszkańców miasta,

jeden z najistotniejszych problemów jakim jest jakość kontaktu z pracownikami Urzędu Miasta, również z tego powodu, iż sam byłem ostrej wymiany zdań pomiędzy urzędnikami, a mieszkańcami Lublina, a także dyrektorem jednego z wydziałów i miejskim radnym. W każdym z tych przypadków widoczna była wyższość z jaką urzędnicy odnosili się do swoich adwersarzy. Tolerancja dla tego typu zachowań spowodowała w konsekwencji sytuacje opisywaną przez gazetę.

Pragnę również podkreślić, iż wyrażam uznanie dla działań jakie podjął Pan Prezydent w celu poprawy jakości kontaktów mieszkańców Lublina z urzędnikami Ratusza. Dostrzegam również fakt, że po całym zajściu opisywany dyrektor wykazał się odwagą cywilną potwierdzając niestosowność swojego zachowania.

Mimo „okoliczności łagodzących” w tym przypadku zwracam się z prośbą o wyciągnięcie konsekwencji wobec osób uczestniczących w zdarzeniu (dla ułatwienia proszę postawić się w sytuacji w której to kobieta z Pańskiej rodziny została „przytrzymana” przez urzędnika). Jednocześnie proszę o wprowadzenie mechanizmów wspierających właściwe zachowanie pracowników Urzędu Miasta w stosunku do mieszkańców Lublina - np. anonimowe ankiety, szkolenia z zakresu obsługi klienta, kary finansowe i dyscyplinarne w stosunku do osób dopuszczających się naruszenia zasad. Myślę również, iż osobista rozmowa Pana Prezydenta z dyrektorami zatrudnionymi w Urzędzie Miasta jasno artykułująca zasadę braku tolerancji dla tego typu zachowań w istotny sposób przyczyni się eliminacji tego typu przypadków. W mojej ocenie bowiem jednym z priorytetów Urzędu powinno być wciąż rosnące zadowolenie mieszkańców z poziomu obsługi. Można to uzyskać tylko i wyłącznie przez opracowanie odpowiednich mechanizmów i systematyczne, nie zaś wyłącznie pokazowe (stało by się tak, gdyby Ratusz poprzestał na ukaraniu jednej osoby), ich egzekwowanie.

2 czerwiec 2014 r.



Michał Widomski