

TYTUŁ	DATA	NAKLAD RODZAJ PISMA	CZYTELNICTWO
Dziennik Łódzki	23-01-2007	496 800 Dziennik regionalny	1 738 800

– Przyjmowanie interesantów do godz. 17 nie jest żadnym rozwiązaniem, bo większość Polaków pracuje dłużej – mówi **dr Jacek Kucharczyk**

# Urzędy przyjazne inaczej



**DR JACEK KUCHARCZYK,**  
WICEDYREKTOR INSTYTUTU  
SPRAW PUBLICZNYCH  
FOT. INSTYTUT SPRAW PUBLICZNYCH

■ **SŁAWOMIR SOWA:** Zdarzyło się panu wziąć dzień urlopu, żeby załatwić sprawę w urzędzie?

**JACEK KUCHARCZYK:** – Oczywiście. To zdarza się ludziom regularnie, a wyjście z pracy, żeby coś załatwić, oznacza duży kłopot.

■ **Urzędy tylko w jeden dzień, z reguły we wtorek, pracują dłużej, większość do 17. Nasi Czytelnicy alarmują, że to za krótko...**

– Oczywiście. Większość osób pracuje dziś dłużej. Potrzebne jest uelastycznienie pracy urzędów, żeby były czynne, powiedzmy, do 19 lub 20.

■ **W ciągu dnia część stanowisk w urzędach świeci pustkami, więc dlaczego nie ograniczyć ich liczby, jednocześnie wprowadzając pracę na dwie zmiany?**

– To jakiś pomysł. Jest też pytanie, czy części zadań urzędy nie mogłyby zlecać w formie agencyjnej i otwierać okienek czy biur w takich miejscach, jak galerie w hipermarketach, czynnych do wieczora. Tam można byłoby załatwić przynajmniej część spraw urzędowych przy okazji robienia zakupów.

■ **Do tego nie mówimy przecież o całych urzędach, tylko o stanowiskach bezpośrednio obsługujących klientów...**

– Oczywiście. „Front office”, jak się mówi po angielsku, mógłby funkcjonować w takim miejscu, a reszta byłaby załatwiana w urzędzie.

■ **Od 1989 roku wszystko się w Polsce zmieniło, tylko urzędy uchowały się z dawnymi godzinami pracy. Dlaczego?**

– Problem polega na tym, że urzędy nie mają konkurencji. Jak

w jednym banku muszę długo czekać, w końcu tracę cierpliwość i przenoszę konto do drugiego. Nie mogę jednak nigdzie się przenieść z załatwieniem prawa jazdy, meldunku i tak dalej. Jestem skazany na urząd. Urzednicy nie czują żadnej presji, nie grozi im bezrobocie. Ich firma nie zbankrutuje z braku klientów, bo tych klientów napędza im państwo, mnożąc legislację.

■ **Skąd jednak opór urzędników przed wydłużeniem godzin pracy? Mentalność? Wieloletnie przyzwyczajenie?**

– To nie sami urzednicy, ale osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie administracji, nasi przedstawiciele w samorządach, w rządzie, którzy są przez nas wybierani i powinni organizować pracę tak, żebyśmy byli zadowoleni. Ale, jak wiadomo, politycy mają na głowie ważniejsze sprawy niż tworzenie przyjaznej obywateli administracji. Nawiasem mówiąc, instytucja, która była bardzo aktywna w działaniu na rzecz tworzenia administracji przyjaznej klientom, czyli Urząd Służby Cywilnej, została ostatnio zlikwidowana przez rząd. Kwestia zorganizowania godzin pracy, to sprawa budowania etosu urzędników jako filozofii, że to urząd jest dla obywatela, a nie obywatel dla urzędu. To jest zresztą coś, co różni filozofię Zachodu i Wschodu.

■ **A nie filozofię PRL?**

– Jak się pojedzie na Wschód, to widać, skąd to do nas przyszło. Chociaż w czasach PRL nastąpił wykwit tej filozofii. W końcu było to państwo jakby skrojone na potrzeby urzędników.

■ **Skąd powinien pójść nacisk, aby wywrzeć skuteczny wpływ na wydłużenie godzin pracy urzędów: w postaci takiej akcji, jaką podjął „Dziennik Łódzki” czy może odgórnie, przez decydentów?**

– Konieczny jest nacisk obywateli poprzez media, ale nie tylko na urzędników. Trzeba przede wszystkim dotrzeć do polityków, którzy nadzorują ich pracę – lokalnych i centralnych. Potrzebne są jednak również takie instytucje jak zlikwidowany Urząd Służby Cywilnej, który co roku organizował konkurs na najbardziej przyjazny urząd. Urzednicy powinni wiedzieć, że jeśli wyjdą naprzeciw potrzebom klientów, ktoś zauważy ich wysiłek. ●