

Dagmara Niemczyk
Urząd Miasta Częstochowy

„PETENT” – gatunek ginący...

Postęp techniczny, rozwój społeczeństwa informacyjnego, a także zmiany dokonujące się w przepisach prawa powodują, że nadszedł czas, aby urzędnicy zmienili podejście do swoich interesantów. Petenci są gatunkiem ginącym; dziś społeczeństwo jest świadome swoich praw i obowiązków dzięki łatwemu dostępowi do informacji zawartej w Internecie.

Interesanci urzędów chcą i muszą być obsługiwani w taki sposób, jaki oferują im banki. Prawdą jest, że banki, starając się o klientów muszą wymyślać coraz to nowsze udogodnienia i wbrew pozorom podobnie jest w samej administracji publicznej. Dziś klienci administracji publicznej dostrzegają takie niuanse jak dowolne interpretowanie przez urzędników przepisów prawa, co powoduje, że jedne urzędy są bardziej e-otwarte na potrzeby i oczekiwania swoich interesantów, a inne nie. Dla przykładu zapis w rozporządzeniu mówiący, że organ prowadzący ewidencję może w razie wątpliwości wezwać osobę do udokumentowania określonych wymagań, powoduje, że jedna usługa administracji publicznej jest realizowana w różny sposób przez różne urzędy. Bowiem dla niektórych urzędników, jeżeli w przepisach prawa zapisano, że można żądać dokumentów, to lepiej tak na wszelki wypadek zażądać ich od petenta. Z tego powodu w karcie usługi takiego urzędu, wśród załączników obowiązkowych, znajdzie się zapis mówiący o bezwzględnym dostarczeniu określonych dokumentów. Inny urząd w analogicznej sytuacji w razie wątpliwości postara się sam o tę informację, pozyskując ją od właściwego urzędu, bez konieczności sprowadzania swojego interesanta do roli petenta pokonującego bariery urzędnicze. Odpowiedzią na potrzeby interesantów, nie stwarzanie im barier i wrażenia, że w urzędzie A sprawę załatwia się łatwiej niż w urzędzie B, jest elektroniczne udostępnianie danych i informacji pomiędzy samymi podmiotami administracji publicznej. Takie rozwiązanie da nam administrację tania, szybką i skuteczną w swoich działaniach, a przy okazji obie strony postępowania odniosą wymierne korzyści.