



Krzysztof Jan Stawnicki

Radny Rady Miejskiej Białegostoku
ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok, tel. 501 476 485
www.stawnicki.pl, e-mail: krzysztof@stawnicki.pl

Białystok 28.09.2009 r.

Sz. Pan
Dr hab. Tadeusz Truskolaski
Prezydent Miasta Białegostoku

L. Dz. I-8/9/09

Interpelacja

Zgłosili się do mnie z prośbą o podjęcie interwencji mieszkańcy naszego miasta. Zainteresowani zwrócili moją uwagę na istotny problem złej komunikacji między urzędnikami miejskimi, a mieszkańcami Białegostoku o czym mogłem przekonać się osobiście, próbując umówić się telefonicznie na spotkanie z Prezydentem Adamem Polińskim (*Pani sekretarka poinformowała mnie w rozmowie, że nie jest w stanie powiedzieć kiedy będzie możliwość osobistego spotkania z Panem Prezydentem, obiecała, iż poinformuje mnie o terminie telefonicznie, po czym do dnia dzisiejszego nie oddzwoniła*).

Najczęściej mieszkańcy uskarżają się na brak odpowiedniego podejścia urzędników do petentów w rozmowach telefonicznych. Nagminne jest nieprzedstawianie się pracowników Urzędu Miejskiego z imienia i nazwiska, mieszkańcy nie są również informowani telefonicznie do jakiego działu się dodzwonili. To, co jest standardem w innych miastach i w firmach prywatnych jak widać w Białymstoku nie obowiązuje.

W związku z licznymi skargami mieszkańców proponuję zmienić schemat dotychczasowej rozmowy telefonicznej urzędnika z petentem na przyjętą w kraju i na świecie formę, którą przedstawiam poniżej:

Dzień dobry, sekretariat Prezydenta Miasta Białegostoku, Jan Kowalski, w czym mogę pomóc?

Ten sprawdzony standard przedstawiania się na początku rozmowy telefonicznej, sprawi, iż kontakt z urzędnikiem będzie bardziej czytelny, a Urząd Miasta Białegostoku będzie postrzegany jako profesjonalna instytucja obsługująca duże Europejskie miasto.

Z poważaniem

Krzysztof Jan Stawnicki

Radny Rady Miejskiej Białegostoku